

**UNIVERSIDAD HISPANOAMERICANA**

**ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS CON  
ÉNFASIS EN RECURSOS HUMANOS**

**TESIS PARA OPTAR POR EL GRADO DE  
LICENCIATURA EN ADMINISTRACIÓN DE  
NEGOCIOS CON ÉNFASIS EN RECURSOS  
HUMANOS**

**BOLSA DE EMPLEO QUE ADMINISTRA LA  
OFICINA DE INTERMEDIACIÓN LABORAL DE  
LA MUNICIPALIDAD DE DESAMPARADOS Y  
SUS EFECTOS EN LAS CONTRATACIONES  
REALIZADAS DURANTE EL 2018**

**Sustentante**

**Nathalia Nicole Vindas Mora**

**Tutora**

**M. Sc. Susana Araya Zamora**

**Octubre, 2019**

## ÍNDICE DE CONTENIDO

Capítulo I. Problema de investigación .....	1
1.1. Planteamiento del problema.....	2
1.1.1. Antecedentes del problema .....	2
1.1.2. Problematización .....	4
1.1.3. Justificación del problema.....	6
1.2. Formulación del problema.....	9
1.3. Objetivos de investigación.....	10
1.3.1. Objetivo general .....	10
1.3.2. Objetivos específicos .....	10
1.4. Alcances y limitaciones .....	12
1.4.1. Alcances .....	12
1.4.2. Limitaciones .....	12
Capítulo II. Marco teórico .....	14
2.1. Contexto histórico .....	15
2.1.1. Historia de la creación de las bolsas de trabajo.....	15
2.1.2. Municipalidades en Costa Rica.....	19
2.1.3. Municipalidad de Desamparados.....	22
2.1.4. Oficina de Intermediación Laboral Municipalidad de Desamparados .....	26

2.2. Contexto teórico-conceptual.....	30
2.2.1. Administración .....	30
2.2.2. Funciones de la administración.....	30
2.2.3. Administración estratégica .....	33
2.2.4. Proceso de Administración Estratégica.....	33
2.2.5. Administración de Recursos Humanos .....	35
2.2.6. Reclutamiento y selección de personal.....	35
2.2.7. Herramientas de selección.....	36
2.2.8. Capacitación de personal.....	38
2.2.9. Objetivos de la capacitación de personal.....	38
2.2.10. Tipos de capacitación de personal.....	39
2.2.11. Proceso de capacitación de personal .....	39
2.2.12. Reforma procesal laboral .....	42
2.2.13. Impacto de la Reforma Procesal Laboral en los procesos de reclutamiento y selección de personal .....	43
2.2.14. Índices de empleo en Costa Rica .....	46
2.2.15. Intermediación laboral.....	51
2.2.16. Empresas / empleadores .....	52
2.2.17. Solicitud de empleo.....	52
2.2.18. Contrataciones.....	53

2.2.19. Emprendedurismo.....	53
2.2.20. Eficacia .....	53
2.2.21. Eficiencia.....	53
2.2.22. Bolsa de Empleo .....	53
2.2.23. Objetivos de la Bolsa de Empleo .....	54
2.2.24. Funciones de la Bolsa de Empleo.....	56
Capítulo III. Marco metodológico.....	61
3.1. Tipo de investigación .....	62
3.1.1. Finalidad (teórica o aplicada) .....	62
3.1.2. Dimensión (transversal / longitudinal) .....	63
3.1.3. Marco (mega-macro- micro).....	63
3.1.4. Naturaleza (Cualitativa, Cuantitativa o Mixta) .....	64
3.1.5. Carácter (exploratorio, descriptivo, correlacional o explicativo) .....	66
3.2. Sujetos y fuentes de información .....	68
3.2.1. Sujetos de información.....	68
3.2.2. Fuentes primarias .....	68
3.2.3. Fuentes secundarias.....	68
3.2.4. Fuentes terciarias .....	69
3.3. Selección del muestreo .....	70
3.3.1. La población.....	70

3.3.2. Muestra .....	71
3.3.3. Probabilística o No Probabilística .....	72
3.4. Técnicas e instrumentos para recolectar información .....	73
3.4.1. Encuesta .....	73
3.4.2. La observación.....	75
3.5. Operacionalización de las variables.....	76
3.5.1. Variable Independiente: Bolsa de Empleo .....	76
3.5.2. Variable dependiente: contrataciones.....	77
Capítulo IV. Análisis e interpretación de datos .....	82
4.1. Diagnóstico de la situación vigente .....	83
4.1.1. Descripción de los datos .....	83
4.1.2. Variable n.º 1: proceso de intermediación laboral en relación con la bolsa de empleo .....	90
4.1.3. Variable n.º 2: empresas adscritas a la bolsa de empleo de la Oficina Municipal de Intermediación Laboral de Desamparados .....	122
4.1.4. Variable n.º 3: cantidad de contrataciones que hacen las empresas que utilizan la bolsa de empleo de la Oficina Municipal de Intermediación Laboral de Desamparados, en relación con las solicitudes recibidas.....	140
4.1.5. Variable n.º 4: solicitud de empleo aplicada por la Oficina Municipal de Intermediación Laboral de Desamparados, según lo indicado en la Reforma Procesal Laboral.....	152
4.2. Análisis del informe de rendición de cuentas e innovación económica de la oficina municipal de intermediación laboral de desamparados, 2018 .....	165

Capítulo V. Conclusiones y recomendaciones .....	174
5.1. Datos generales .....	176
Capítulo VI. Propuesta .....	187
6.1. Introducción.....	188
6.2. Justificación.....	190
6.3. Objetivos de la propuesta.....	192
6.3.1. Objetivo general .....	192
6.3.2. Objetivos específicos .....	192
6.4. Alcances y limitaciones .....	194
6.4.1. Alcances .....	194
6.4.2. Limitaciones .....	194
6.5. Desarrollo de la propuesta .....	196
6.5.1. Creación de un sitio web y cuentas en las principales redes sociales, exclusivas para el uso de la Oficina Municipal de Intermediación Laboral de Desamparados.....	198
6.5.2. Llevar a cabo un Plan de Prospección para la Captación de Nuevos Clientes Empresariales .....	202
6.5.3. Categorizar a los postulantes de la Oficina Municipal de Intermediación Laboral de Desamparados, según sus perfiles laborales .....	204
6.5.4. Actualizar el diseño de la solicitud de empleo que aplica la Oficina Municipal de Intermediación Laboral de Desamparados, según los lineamientos establecidos en el artículo 404 de la Reforma Procesal Laboral .....	210

6.5.5. Presupuesto total .....	211
6.5.6. Diagrama de Gantt de la propuesta .....	213
Bibliografía .....	216
Anexos .....	222
Anexo 1. Cuestionario .....	223
Anexo 2. . Información Oficina Municipal de Intermediación Laboral Desamparados.....	245
Anexo 3. Guía de Acceso a Plataforma Virtual .....	246
Anexo 4. Servicios y Contacto de la Oficina Municipal de Intermediación Laboral de Desamparados.....	247
Anexo 5. Municipalidad de Desamparados .....	248

## ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1. Organigrama Municipalidad de Desamparados .....	26
Ilustración 2. Tasa de la Fuerza de Trabajo .....	48
Ilustración 3. Tasa de Ocupación y Desempleo .....	49
Ilustración 4. Tasa de Empleo Informal .....	50
Ilustración 5. Tasa de Presión General .....	51

## ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro 1. Distribución de la muestra por cargo .....	70
Cuadro 2. Empresas Participantes en la Bolsa de Empleo OMIL 2018 .....	71
Cuadro 3. Operacionalización de las variables .....	78
Cuadro 4. Intermediación Laboral OMIL .....	165
Cuadro 5. Total de atenciones vinculaciones y contrataciones OMIL 2018 .....	166
Cuadro 6. Puestos Ofrecidos y Contrataciones Finales .....	168
Cuadro 7. Cursos Subvencionados por medio de la OMIL 2018.....	169
Cuadro 8. Charlas y Talleres Impartidos OMIL 2018 .....	171
Cuadro 9. Empresas Participantes en la Bolsa de Empleo OMIL 2018 .....	171
Cuadro 10. Conclusiones y recomendaciones del objetivo n.º 1 .....	176
Cuadro 11. Conclusiones y Recomendaciones del Objetivo n.º 2.....	180
Cuadro 12. Conclusiones y recomendaciones del objetivo n.º 3.....	182
Cuadro 13. Conclusiones y recomendaciones del objetivo n.º 4.....	183
Cuadro 14. Conclusiones y recomendaciones Informe de Rendición de Cuentas e Innovación Económica OMIL, 2018.....	185
Cuadro 15. Presupuesto de la inversión inicial para la contratación del colaborador #3 encargado de redes .....	202
Cuadro 16. Presupuesto, a partir del mes 2 para la contratación del colaborador #3 encargado de redes .....	202
Cuadro 17. Presupuesto de la inversión inicial para la contratación del colaborador #4 encargado de categorías 2 y 3 .....	209
Cuadro 18. Presupuesto, a partir del mes 2 para la contratación del colaborador #4	

encargado de categorías 2 y 3 .....	210
Cuadro 19. Presupuesto global de la propuesta para el primer mes.....	211
Cuadro 20. Presupuesto global de la propuesta, a partir del segundo mes .....	212
Cuadro 21. Diagrama de Gantt de la Propuesta .....	213

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Género .....	83
Tabla 2. Edad .....	84
Tabla 3. Cargo.....	86
Tabla 4. Tiempo laborado .....	88
Tabla 5. ¿La Oficina Municipal de Intermediación Laboral de Desamparados, utiliza medios de divulgación para dar a conocer esta entidad y los servicios que presta a la comunidad del cantón? .....	90
Tabla 6. ¿Cuál es el medio de difusión que más utiliza la Oficina Municipal de Intermediación Laboral de Desamparados, para dar a conocer los servicios que otorga a los habitantes del cantón?.....	92
Tabla 7. ¿Cuál es el medio por el que más personas dan parte y se aproximan a la Oficina Municipal de Intermediación Laboral de Desamparados, para solicitar alguno de sus servicios? .....	94
Tabla 8. Entre los siguientes rubros, ¿Cuál considera usted que es la principal función que debe desempeñar una entidad de Intermediación Laboral? .....	95
Tabla 9. De las funciones mencionadas, ¿Cuál es en la que más concentra sus esfuerzos la Oficina Municipal de Intermediación Laboral de Desamparados? .....	97
Tabla 10. ¿Cuál o cuáles de los servicios brindados por la Oficina Municipal de Intermediación Laboral de Desamparados, es el que más solicitan los habitantes del cantón? .....	99
Tabla 11. ¿La Oficina Municipal de Intermediación Laboral de Desamparados, presta asesoría personal para el conocimiento de los servicios que brinda y en el proceso de afiliación a su Bolsa de Empleo?.....	100
Tabla 12. ¿Cuántos días semanales atienden a los postulantes del municipio para	

proporcionarles asesoría en el proceso de afiliación a la Bolsa de Empleo y otros servicios que brinda la Oficina Municipal de Intermediación Laboral de Desamparados? .....	101
Tabla 13. ¿A cuántas personas, aproximadamente, atienden cada día que brindan asesoría en la Oficina Municipal de Intermediación Laboral de Desamparados? ...	104
Tabla 14. ¿Hacen un diagnóstico del perfil de las personas que llegan a la Oficina Municipal de Intermediación Laboral de Desamparados, en busca de la prestación de alguno de sus servicios, para detectar todas las necesidades que tienen? .....	106
Tabla 15. ¿La Bolsa de Empleo de la Oficina Municipal de Intermediación Laboral de Desamparados, cuenta con una plataforma virtual para el registro de los postulantes? .....	108
Tabla 16. ¿El postulante tiene acceso a una cuenta personal en la Bolsa de Empleo que puede manejar y utilizar para estar en constante actualización y aplicar a puestos vacantes ofrecidos por los empleadores?.....	109
Tabla 17. ¿Cómo se establece el perfil de cada candidato en el proceso de registro a la Bolsa de Empleo de la Oficina Municipal de Intermediación Laboral de Desamparados? .....	111
Tabla 18. Una vez que el candidato es registrado en la Bolsa de Empleo, ¿Ustedes prestan ayuda para identificar y aplicar a ofertas de empleo de acuerdo con su perfil laboral? .....	112
Tabla 19. Como intermediarios, ¿Refieren a los postulantes, de manera directa, a los puestos vacantes ofrecidos por las empresas adscritas a La Oficina Municipal de Intermediación Laboral de Desamparados?.....	114
Tabla 20. ¿Le dan seguimiento al proceso de incorporación laboral de los postulantes? .....	116
Tabla 21. ¿El proceso de seguimiento tiene un periodo de conclusión? .....	118
Tabla 22. ¿Cuál es el periodo de conclusión del proceso de seguimiento? .....	120

Tabla 23. ¿Promueven campañas para que las empresas conozcan acerca de la Bolsa de Empleo que ofrece la Oficina Municipal de Intermediación Laboral de Desamparados? .....	122
Tabla 24. ¿Cuentan con una base de datos de las empresas con las que trabajan actualmente? .....	124
Tabla 25. ¿Actualizan la base de datos de las empresas regularmente? .....	126
Tabla 26. ¿Hacen prospecciones periódicas dentro y fuera de su localidad para aumentar su cartera de empresas? .....	127
Tabla 27. ¿Buscan incrementar constantemente alianzas con empresas de otros cantones? .....	129
Tabla 28. ¿Las empresas actuales cuentan con acceso a un portal de usuarios registrados? .....	131
Tabla 29. ¿Se hacen ferias de empleo periódicas con las empresas en coordinación con la Oficina Municipal de Intermediación Laboral de Desamparados? .....	133
Tabla 30. ¿Cuántas veces al año hacen ferias de empleo en conjunto con las empresas adscritas a la Bolsa de Empleo? .....	134
Tabla 31. ¿Se coordina algún tipo de convenio con las empresas participantes en la Bolsa de Empleo para brindar cursos, talleres o pasantías? .....	136
Tabla 32. ¿Las empresas con vacantes publicadas envían un registro mensual de los postulantes que finalmente son contratados? .....	138
Tabla 33. ¿Cuál fue el porcentaje de personas desempleadas en el cantón de Desamparados, durante el 2018? .....	140
Tabla 34. ¿Cuántas solicitudes de empleo aproximadas, recibe mensualmente la Bolsa de Empleo de la Oficina Municipal de Intermediación Laboral de Desamparados? .....	141
Tabla 35. ¿Cuántas solicitudes de empleo recibió la Oficina Municipal de Intermediación Laboral de Desamparados, durante el 2018? .....	143

Tabla 36. De la totalidad de solicitudes recibidas en la Bolsa de Empleo, durante el 2018, ¿Cuál fue el porcentaje de contrataciones que logró la Oficina Municipal de Intermediación Laboral de Desamparados? .....	145
Tabla 37. ¿Cuántas fueron la totalidad de contrataciones realizadas, a través de la Bolsa de Empleo de la Oficina Municipal de Intermediación Laboral de Desamparados, durante el 2018? .....	148
Tabla 38. ¿Cuántas contrataciones aproximadas, logra mensualmente la Bolsa de Empleo de la Oficina Municipal de Intermediación Laboral de Desamparados? .....	149
Tabla 39. ¿El formulario de empleo para postulantes que aplica la Oficina Municipal de Intermediación Laboral de Desamparados es un diseño propio o sigue un lineamiento general que poseen todos los municipios? .....	152
Tabla 40. ¿Tiene conocimiento del artículo 404 de la Reforma Procesal Laboral que entró en vigor, a partir del 25 de julio del 2018, para la aplicación del formulario de empleo que completan los solicitantes? .....	154
Tabla 41. ¿En la solicitud de empleo se incluyen algunos de los siguientes aspectos considerados como discriminación, indicados en el artículo 404 de la Reforma Procesal Laboral vigente en Costa Rica y que se utiliza para la Bolsa de Empleo? .....	155
Tabla 42. ¿Examinan previamente la formulación de las ofertas de empleo que van a difundir las empresas participantes de la Bolsa de Empleo? .....	158
Tabla 43. ¿La Oficina Municipal de Intermediación Laboral de Desamparados tiene un procedimiento interno que regule el proceso de aplicación a la solicitud de empleo? .....	159
Tabla 44. ¿La Oficina Municipal de Intermediación Laboral de Desamparados tiene un procedimiento interno que regule el proceso de reclutamiento de los postulantes? .....	161
Tabla 45. ¿Se genera la documentación que respalde cada proceso entre los postulantes y los empleadores en el que figura la Oficina Municipal de Intermediación Laboral de Desamparados? .....	163

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1. Género.....	84
Gráfico 2. Edad .....	85
Gráfico 3. Cargo.....	87
Gráfico 4. Tiempo laborado.....	89
Gráfico 5. ¿La Oficina Municipal de Intermediación Laboral de Desamparados, utiliza medios de divulgación para dar a conocer esta entidad y los servicios que presta a la comunidad del cantón? .....	91
Gráfico 6. ¿Cuál es el medio de difusión que más utiliza la Oficina Municipal de Intermediación Laboral de Desamparados, para dar a conocer los servicios que otorga a los habitantes del cantón?.....	93
Gráfico 7. ¿Cuál es el medio por el que más personas dan parte y se aproximan a la Oficina Municipal de Intermediación Laboral de Desamparados, para solicitar alguno de sus servicios? .....	95
Gráfico 8. Entre los siguientes rubros, ¿Cuál considera usted que es la principal función que debe desempeñar una entidad de Intermediación Laboral? .....	96
Gráfico 9. De las funciones mencionadas, ¿Cuál es en la que más concentra sus esfuerzos la Oficina Municipal de Intermediación Laboral de Desamparados? .....	98
Gráfico 10. ¿Cuál o cuáles de los servicios brindados por la Oficina Municipal de Intermediación Laboral de Desamparados, es el que más solicitan los habitantes del cantón? .....	100
Gráfico 11. ¿La Oficina Municipal de Intermediación Laboral de Desamparados, presta asesoría personal para el conocimiento de los servicios que brinda y en el proceso de afiliación a su Bolsa de Empleo? .....	101
Gráfico 12. ¿Cuántos días semanales atienden a los postulantes del municipio para	

proporcionarles asesoría en el proceso de afiliación a la Bolsa de Empleo y otros servicios que brinda la Oficina Municipal de Intermediación Laboral de Desamparados? .....	103
Gráfico 13. ¿A cuántas personas, aproximadamente, atienden cada día que brindan asesoría en la Oficina Municipal de Intermediación Laboral de Desamparados? ...	105
Gráfico 14. ¿Hacen un diagnóstico del perfil de las personas que llegan a la Oficina Municipal de Intermediación Laboral de Desamparados, en busca de la prestación de alguno de sus servicios, para detectar todas las necesidades que tienen? .....	107
Gráfico 15. ¿La Bolsa de Empleo de la Oficina Municipal de Intermediación Laboral de Desamparados, cuenta con una plataforma virtual para el registro de los postulantes? .....	109
Gráfico 16. ¿El postulante tiene acceso a una cuenta personal en la Bolsa de Empleo que puede manejar y utilizar para estar en constante actualización y aplicar a puestos vacantes ofrecidos por los empleadores? .....	110
Gráfico 17. ¿Cómo se establece el perfil de cada candidato en el proceso de registro a la Bolsa de Empleo de la Oficina Municipal de Intermediación Laboral de Desamparados? .....	112
Gráfico 18. Una vez que el candidato es registrado en la Bolsa de Empleo, ¿Ustedes prestan ayuda para identificar y aplicar a ofertas de empleo de acuerdo con su perfil laboral? .....	113
Gráfico 19. ¿Refieren a los postulantes, de manera directa, a los puestos vacantes ofrecidos por las empresas adscritas a La Oficina Municipal de Intermediación Laboral de Desamparados? .....	115
Gráfico 20. ¿Le dan seguimiento al proceso de incorporación laboral de los postulantes? .....	117
Gráfico 21. ¿El proceso de seguimiento tiene un periodo de conclusión? .....	119
Gráfico 22. ¿Cuál es el periodo de conclusión del proceso de seguimiento? .....	121

Gráfico 23. ¿Promueven campañas para que las empresas conozcan acerca de la Bolsa de Empleo que ofrece la Oficina Municipal de Intermediación Laboral de Desamparados?.....	123
Gráfico 24. ¿Cuentan con una base de datos de las empresas con las que trabajan actualmente?.....	125
Gráfico 25. ¿Actualizan la base de datos de las empresas regularmente?.....	127
Gráfico 26. ¿Hacen prospecciones periódicas dentro y fuera de su localidad para aumentar su cartera de empresas?.....	128
Gráfico 27. ¿Buscan incrementar constantemente alianzas con empresas de otros cantones?.....	130
Gráfico 28. ¿Las empresas actuales cuentan con acceso a un portal de usuarios registrados?.....	132
Gráfico 29. ¿Se hacen ferias de empleo periódicas con las empresas en coordinación con la Oficina Municipal de Intermediación Laboral de Desamparados? .....	134
Gráfico 30. ¿Cuántas veces al año hacen ferias de empleo en conjunto con las empresas adscritas a la Bolsa de Empleo?.....	136
Gráfico 31. ¿Se coordina algún tipo de convenio con las empresas participantes en la Bolsa de Empleo para brindar cursos, talleres o pasantías? .....	137
Gráfico 32. ¿Las empresas con vacantes publicadas envían un registro mensual de los postulantes que finalmente son contratados?.....	139
Gráfico 33. ¿Cuál fue el porcentaje de personas desempleadas en el cantón de Desamparados, durante el 2018? .....	141
Gráfico 34. ¿Cuántas solicitudes de empleo aproximadas, recibe mensualmente la Bolsa de Empleo de la Oficina Municipal de Intermediación Laboral de Desamparados?.....	143
Gráfico 35. ¿Cuántas solicitudes de empleo recibió la Oficina Municipal de Intermediación Laboral de Desamparados, durante el 2018? .....	145

Gráfico 36. De la totalidad de solicitudes recibidas en la Bolsa de Empleo, durante el 2018, ¿Cuál fue el porcentaje de contrataciones que logró la Oficina Municipal de Intermediación Laboral de Desamparados? .....	147
Gráfico 37. ¿Cuántas fueron la totalidad de contrataciones realizadas, a través de la Bolsa de Empleo de la Oficina Municipal de Intermediación Laboral de Desamparados, durante el 2018? .....	149
Gráfico 38. ¿Cuántas contrataciones aproximadas, logra mensualmente la Bolsa de Empleo de la Oficina Municipal de Intermediación Laboral de Desamparados? .....	151
Gráfico 39. ¿El formulario de empleo para postulantes que aplica la Oficina Municipal de Intermediación Laboral de Desamparados es un diseño propio o sigue un lineamiento general que poseen todos los municipios? .....	153
Gráfico 40. ¿Tiene conocimiento del artículo 404 de la Reforma Procesal Laboral que entró en vigor, a partir del 25 de julio del 2018, para la aplicación del formulario de empleo que completan los solicitantes? .....	155
Gráfico 41. ¿En la solicitud de empleo se incluyen algunos de los siguientes aspectos considerados como discriminación, indicados en el artículo 404 de la Reforma Procesal Laboral vigente en Costa Rica y que se utiliza para la Bolsa de Empleo? .....	157
Gráfico 42. ¿Examinan previamente la formulación de las ofertas de empleo que van a difundir las empresas participantes de la Bolsa de Empleo? .....	159
Gráfico 43. ¿La Oficina Municipal de Intermediación Laboral de Desamparados tiene un procedimiento interno que regule el proceso de aplicación a la solicitud de empleo? .....	160
Gráfico 44. ¿La Oficina Municipal de Intermediación Laboral de Desamparados tiene un procedimiento interno que regule el proceso de reclutamiento de los postulantes? .....	162
Gráfico 45. ¿Se genera la documentación que respalde cada proceso entre los postulantes y los empleadores en el que figura la Oficina Municipal de Intermediación Laboral de Desamparados? .....	164

## DECLARACIÓN JURADA

### Declaración Jurada

Yo **Nathalia Nicole Vindas Mora**, mayor de edad, portador de la cédula de identidad **115490834** egresada de la carrera de **Administración de Negocios con énfasis en Recursos Humanos** de la Universidad Hispanoamericana de Costa Rica, hago constar por medio de este acto y debidamente apercibido y entendido de las penas y consecuencias con las que se castiga en el Código Penal el delito de perjurio, antes quienes se constituyen en el Tribunal Examinador de mi trabajo de tesis para optar por el título de **Licenciatura en Administración de Negocios con énfasis en Recursos Humanos**, juro solemnemente que mi trabajo de investigación titulado:

**"Bolsa de Empleo que Administra la Oficina de Intermediación Laboral de la Municipalidad de Desamparados y sus Efectos en las Contrataciones Realizadas durante el 2018"**

Es una obra original que ha respetado todo lo preceptuado por las leyes penales, así como la Ley de Derechos de Autor y Derechos Conexos, número 6683 del 14 de octubre de 1892 y sus reformas, publicada en la Gaceta número 226 del 25 de noviembre de 1882; incluyendo el numeral 70 de dicha ley que advierte: "Es permitido citar a un autor, transcribiendo los pasajes pertinentes siempre que estos no sean tantos y seguidos, que puedan considerarse como una producción simulada y sustancial, que redunde en perjuicio del autor de la obra original". Asimismo, que la universidad se reserva el derecho de protocolizar este documento ante notario público.

En fe de lo anterior, firmo en la ciudad de San José, a los **22** días del mes de **octubre** del año **dos mil diecinueve**.



Firma del Estudiante

Cédula: 115490834

# CARTA APROBACIÓN DE LA TUTORA

## CARTA DE APROBACION DE LA TUTORA

Llorente, 23 de octubre del 2019

**Señores**  
**Universidad Hispanoamericana**  
**Carrera Administración de Negocios con énfasis en Recursos Humanos**

Estimados señores:

La estudiante **Nathalia Nicole Vindas Mora**, cédula de identidad número 1-1549-0834 me ha presentado, para efectos de revisión y aprobación, el trabajo de investigación denominado **"BOLSA DE EMPLEO QUE ADMINISTRA LA OFICINA DE INTERMEDIACIÓN LABORAL DE LA MUNICIPALIDAD DE DESAMPARADOS Y SUS EFECTOS EN LAS CONTRATACIONES REALIZADAS DURANTE EL 2018"**, el cual ha elaborado para optar por el grado académico de Licenciatura en Administración de Negocios con énfasis en Recursos Humanos.

En mi calidad de tutora, he verificado que se han hecho las correcciones indicadas durante el proceso de tutoría y he evaluado los aspectos relativos a la elaboración del problema, objetivos, justificación; antecedentes, marco teórico, marco metodológico, tabulación, análisis de datos; conclusiones y recomendaciones.

De los resultados obtenidos por el postulante, se obtiene la siguiente calificación:

a)	ORIGINAL DEL TEMA	10%	10
b)	CUMPLIMIENTO DE ENTREGA DE AVANCES	20%	16
c)	COHERENCIA ENTRE LOS OBJETIVOS, LOS INSTRUMENTOS APLICADOS Y LOS RESULTADOS DE LA INVESTIGACION	30%	30
d)	RELEVANCIA DE LAS CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	20%	20
e)	CALIDAD, DETALLE DEL MARCO TEORICO	20%	20
	TOTAL	100	96

En virtud de la calificación obtenida, se avala el traslado al proceso de lectura.

Atentamente,

**M.Sc. Susana Araya Zamora**  
**Cédula identidad N. 4-0140-0573**  
**Carné Colegio Profesional N° 011457**

# CARTA APROBACIÓN DE LA LECTORA

## CARTA DE LECTORA

San José, 15 de noviembre 2019

Universidad Hispanoamericana  
Sede Llorente  
Carrera Administración de Negocios  
Énfasis en Recursos Humanos

**Estimados señores:**

La estudiante Nathalia Nicole Vindas Mora, me ha presentado para efectos de revisión y aprobación, el trabajo de investigación denominado **"Bolsa de Empleo que administra la Oficina de Intermediación Laboral de la Municipalidad de Desamparados y sus efectos en las contrataciones realizadas durante el 2018"** Lo anterior para obtener el grado de Licenciatura en Administración de Negocios con énfasis en Recursos Humanos.

He revisado y he hecho las observaciones relativas al contenido analizado, particularmente lo relativo a la coherencia entre el marco teórico y análisis de datos, la consistencia de los datos recopilados y la coherencia entre éstos y las conclusiones; asimismo, la aplicabilidad y originalidad de las recomendaciones, en términos de aporte de la investigación. He verificado que se han hecho las modificaciones correspondientes a las observaciones indicadas.

Por consiguiente, este trabajo cuenta con mi aval para ser presentado en la defensa pública.

Cordialmente,



Firma  
Milena Sotela Ramírez  
Cédula 1-573-526

## CARTA DEL FILÓLOGO

Cartago, 11 de diciembre de 2019

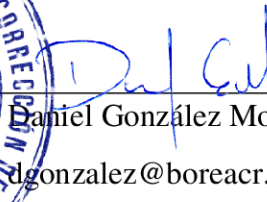
Los suscritos, Elena Redondo Camacho, mayor, casada, filóloga, cédula de identidad número 3 0447 0799 y Daniel González Monge, mayor, casado, filólogo, cédula de identidad número 1 1345 0416, vecinos de Quebradilla de Cartago, en calidad de filólogos revisamos y corregimos el trabajo final de graduación que se titula: *Bolsa de Empleo que Administra la Oficina de Intermediación Laboral de la Municipalidad de Desamparados y Sus Efectos en las Contrataciones Realizadas durante el 2018*, sustentado por Nathalia Nicole Vindas Mora.

Hacemos constar que se corrigieron aspectos de forma, redacción, estilo y otros vicios del lenguaje que se pudieron trasladar al texto. La originalidad y la validez del contenido son responsabilidad exclusiva del autor y de sus asesores.

Esperamos que nuestra participación satisfaga los requerimientos de la Universidad Hispanoamericana.



Elena Redondo Camacho  
eredondo@boreacr.com  
Filóloga  
Carné Acfil 0247



Daniel González Monge  
dgonzalez@boreacr.com  
Filólogo  
Carné Acfil 0245

## CARTA AUTORIZACIÓN AUTORA

UNIVERSIDAD HISPANOAMERICANA  
CENTRO DE INFORMACION TECNOLOGICO (CENIT)  
CARTA DE AUTORIZACIÓN DE LOS AUTORES PARA LA CONSULTA, LA  
REPRODUCCION PARCIAL O TOTAL Y PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA  
DE LOS TRABAJOS FINALES DE GRADUACION

San José, 16 de diciembre del 2019

Señores:  
Universidad Hispanoamericana  
Centro de Información Tecnológico (CENIT)

Estimados Señores:

El suscrito (a) Mirthalia Nicole Vindas Mora con número de identificación 1-1549-0834 autor (a) del trabajo de graduación titulado Bolsa de Empleo que Administra La Oficina Municipal de Intermediación Laboral de La Municipalidad de Desamparados y sus Efectos en las Contrataciones Realizadas Durante el 2018 presentado y aprobado en el año 2019 como requisito para optar por el título de Administración de Negocios con énfasis en Recursos Humanos (SI) / NO) autorizo al Centro de Información Tecnológico (CENIT) para que con fines académicos, muestre a la comunidad universitaria la producción intelectual contenida en este documento.

De conformidad con lo establecido en la Ley sobre Derechos de Autor y Derechos Conexos N° 6683, Asamblea Legislativa de la República de Costa Rica.

Cordialmente,

  
1-1549-0834  
Firma y Documento de Identidad

## DEDICATORIA

A mi Señor Dios, por darme la fuerza de espíritu para seguir adelante y mostrarme su misericordia incluso cuando ni yo creía en mí misma. A mi madre Inés y mi hermano Bryan, por ser mi apoyo incondicional, por acompañarme y aconsejarme en cada proceso que emprendo. A mis viejitos don William y doña Marielos, por siempre estar presentes y aportar su granito de arena. Los amo.

## AGRADECIMIENTO

A mi tía, amiga, consejera y principal impulsadora en mis estudios, Guiselle Mora Durán. Por ser luz en mi camino y siempre creer en mí, por darme su apoyo incondicional en todos los aspectos de mi vida.

A mi hermana en Cristo, Jazmín Solórzano Urbina, por ser un instrumento de Dios aquí en la Tierra, para recordarme por medio de su palabra que nunca debo perder la fe y por siempre escucharme en los momentos que más lo he necesitado.

A mis gorditos Isaac, Christopher, Andrés y Daniela, por ser el motor que me impulsa a ser mejor, pero, sobre todo, por darme tanta felicidad y motivos para seguir adelante por ustedes.

## RESUMEN

La presente investigación se desarrolló en la Oficina de Intermediación Laboral de la Municipalidad de Desamparados, específicamente en la Bolsa de Empleo, instrumento que utiliza para gestionar la óptima colocación de los habitantes desempleados de este cantón. Lo anterior según su perfil laboral y con la ayuda de una serie de empresas adscritas, las cuales están en busca de talento para ubicar en diferentes puestos en sus compañías.

En los últimos años no se han presentado mayores variantes acerca del alto nivel de desempleo en Costa Rica, el cual continúa con poca diferencia en sus márgenes de cambio y que registró un 12 % para el cuarto trimestre del 2018, según los estudios periódicos del INEC. Por lo tanto, la bolsa de empleo como una herramienta municipal significa un medio de apoyo para todas las personas desempleadas de la comunidad. Sin embargo, se considera necesario que se analicen los efectos que tiene esta valiosa herramienta en las contrataciones, para exponer cuál ha sido su aporte en la comunidad desamparadeña, respecto a la colocación de talento humano y, con esto, la reducción de los niveles de desempleo del cantón.

Debido a lo anterior, se identificó el proceso que lleva a cabo la Oficina de Intermediación Laboral en relación con la bolsa de empleo, para los interesados en aplicar para obtener algún puesto en las compañías que están anexas. Gracias a esto, se podrá estudiar cada una de las empresas que utiliza la intermediación de esta oficina municipal, para contabilizar las contrataciones hechas por estas, respecto al nivel de solicitudes recibidas durante el año 2018. Este proceso resulta

vital para evaluar la eficacia de esta herramienta en la comunidad, asimismo, para reconocer factores clave, tanto positivos como negativos, durante el proceso y la ejecución de la bolsa de empleo de la Oficina de Intermediación Laboral de la Municipalidad de Desamparados.

La evaluación de la eficacia se llevó a cabo entre los lineamientos de la Reforma Procesal Laboral (RLP), que entró en vigor en Costa Rica, a partir de julio de 2017. Es importante estudiar si el proceso de recepción de currículos, el de oficina de consultas, el de incorporación a la base de datos, el de colocación de talento, el de capacitaciones y todos los procesos que ejecuta la Oficina de Intermediación de la municipalidad, ahora se rigen bajo la normativa actualizada del país.

Por lo tanto, se espera que este trabajo sea un pequeño aporte a la comunidad desempleada del cantón de Desamparados, asimismo, a la bolsa de empleo que administra la Oficina de Intermediación Laboral de su municipalidad. Esto con el afán de brindar un claro panorama sobre cómo se maneja este instrumento, destacar sus beneficios, proponer las mejoras pertinentes y propuestas viables para la mejora constante. Lo anterior ya que, aunque se conoce el nivel de desempleo nacional, se quiere agilizar una herramienta tan valiosa como esta, para que aporte todo lo que su potencial permita, en busca de la mejora de la condición de desempleo en Desamparados, el cantón más grande de Costa Rica. La estructura general del trabajo está compuesta por seis capítulos, los cuales se detallan a continuación:

En el Capítulo I se detallan las generalidades de la investigación, la descripción institucional de la Municipalidad de Desamparados, donde se desarrolla la investigación en la Oficina de Intermediación Laboral y los aspectos generales que

contempla el proyecto como justificación, problema, objetivos, alcance y limitaciones. El Capítulo II, denominado Marco Teórico, se compone de los aspectos que fundamentan el trabajo, se definen y se caracterizan conceptos. Este se divide en el contexto histórico, que describe los principales antecedentes importantes para el estudio y el contexto teórico-conceptual, que brinda las definiciones relevantes relacionados con el tema.

El Capítulo III corresponde al Marco Metodológico, en el que se describe el tipo de investigación, las fuentes de información, sujetos de estudio, técnicas de investigación y las etapas que abarca el proyecto, es decir, especifica la manera en que se lleva a cabo la investigación. El Capítulo IV es el Análisis e Interpretación de Datos, en este, una vez obtenida la información a través de los cuestionarios, el análisis se desarrolla por medio de una descripción de los datos. Asimismo, se presenta la interpretación de estos y se ahonda en la causa, razón o juicio de la situación que ocurre en la Bolsa de Empleo de la Oficina de Intermediación Laboral de la Municipalidad de Desamparados.

El Capítulo V abarca las Conclusiones y Recomendaciones, muestra de forma clara, concreta y precisa las conclusiones a las que se llegó a partir del análisis de los resultados. Se hace un desglose de las acciones específicas que se sugieren para corregir las deficiencias, los vacíos encontrados y las situaciones que se hayan reflejado en el análisis de resultados. En el Capítulo VI se hace la Propuesta a partir de la investigación, con el objetivo de que haya una mejora en La Bolsa de Empleo de la Oficina de Intermediación Laboral de la Municipalidad de Desamparados, según los resultados que se encontraron en esta investigación.

# **CAPÍTULO I. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN**

## **1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

La presente investigación se llevó a cabo en la bolsa de empleo que opera la Oficina de Intermediación Laboral de la Municipalidad de Desamparados. En esta se analizó el porcentaje de personas contratadas por medio de esta herramienta de asistencia, respecto a la cantidad de postulantes que recibió durante el 2018. Además, se analizó todo el proceso que se lleva a cabo con los candidatos para su incorporación a la bolsa de empleo, hasta su colocación en algún puesto.

### **1.1.1. Antecedentes del problema**

En la última década se han elaborado documentos y estudios para exponer a los distintos países y a sus gobiernos municipales una visión más clara sobre cómo debería gestionarse una bolsa de empleo. Esto con el objetivo de impulsar su creación o llevar a cabo mejoras en las ya existentes, tanto para las que son operadas por instituciones públicas como para las privadas. Otro aspecto importante es instruir sobre cómo se debe enfocar el apoyo laboral que se pretende brindar a los participantes.

Los proyectos y documentos consultados para el presente proyecto de investigación muestran una serie de panorámicas acerca del objetivo que persiguen las instituciones que gestionan para una población en específico esta herramienta, la bolsa de empleo. Además de la concepción y elementos esenciales que deben incorporar estas herramientas para su óptimo funcionamiento. A continuación, se expondrán algunas de ellas, con el objetivo de conocer diferentes perspectivas acerca del elemento de estudio en la investigación:

El desarrollo económico local busca generar mejores condiciones de vida a los habitantes del cantón por medio de la generación de empleo de calidad, una participación entre los distintos niveles del estado, sus principales actores territoriales y la utilización del potencial de desarrollo existente en el territorio (Alvarado, 2013, p. 14).

En este proyecto de investigación hecho en Costa Rica, se recalca uno de los fines principales que persiguen los gobiernos en su gestión, el desarrollo económico del país, fin que se delega y transmite en el ámbito local. Por lo tanto, es una tarea primordial de las municipalidades el perseguir y dirigir esfuerzos al logro del desarrollo y bienestar de la población. A la vez, menciona la importancia de la existencia de las bolsas de empleo y destaca algunos factores medibles para que su gestión sea óptima.

La existencia del Observatorio se justifica por la necesidad de dar respuesta a los requerimientos, asimismo los demandantes saben dónde buscar empleo, las empresas pueden tener acceso a una base de datos de trabajadores calificados y los centros de formación cuentan con una herramienta para conocer las tendencias de las ocupaciones y los nuevos requerimientos de las empresas. Todo con el fin de generar empleos de calidad que permitan una fuerza laboral talentosa y competitiva (Alvarado, 2013, p. 14).

Un observatorio de empleo es importante ya que produce información detalla, oportuna y organizada con el fin de monitorear, evaluar e investigar el comportamiento del mercado laboral, para lograrlo es indispensable desarrollar proyectos, ya sean diagnósticos, estudios de mercado laboral, necesidades de formación, que sirvan como sustento para tomar decisiones (Alvarado, 2013, p. 37).

Otros autores exponen el papel que desempeña una bolsa de empleo municipal o de cualquier otra índole, como intermediario entre empresas y las personas desempleadas. Estas investigaciones invitan a reflexionar el rol de la herramienta en estudio y el análisis del funcionamiento de esta en los municipios, factor que puede impulsar a trabajar en aspectos de mejora y evolución constante.

Esto para sacar el mayor provecho a este instrumento que posee la Municipalidad de Desamparados; máxime con el constante y alto nivel de desempleo. Todo esto permite ayudar a la institución a que el proceso en la Oficina de Intermediación Laboral se ejecute lo más efectivamente posible, al medir este indicador mediante la disminución progresiva de los índices de desempleo en el cantón.

La tasa de ocupación muestra la misma tendencia según sexo, pero el desempleo ha aumentado para ambos grupos. Tanto para los hombres como para las mujeres jóvenes existen dificultades específicas en lo que se refiere a inserción laboral, las cuales se clasifican en cuatro: problemas en la oferta, la demanda, la intermediación y el proceso productivo (Carranza, 2016, p. 21).

Por un lado, están quienes se encuentran en búsqueda de empleo y se ponen a disposición en el mercado, estos agentes conforman la oferta de mano de obra. Por el otro lado se encuentran quienes están en búsqueda de empleados, los cuales pueden ser personas naturales o sociedades que necesitan vincular personal para desarrollar ciertas labores dentro de sus organizaciones. Este grupo conforma lo que se conoce como la demanda de mano de obra. En el medio de estos dos agentes se encuentran las bolsas de empleo, las cuales funcionan como un intermediario que permiten unir a los oferentes y los demandantes de trabajo sin que exista una comisión por este servicio (Tello y Puente, 2018, p. 18).

Los canales de búsqueda son el mecanismo mediante el cual las personas buscan y encuentran empleo, algunos en mayor y otros en menor tiempo. La efectividad de un canal de búsqueda es la posibilidad que este ofrece para que un individuo encuentre empleo; la eficiencia es la capacidad que tiene de hacerlo en el menor tiempo posible (Restrepo, 2013, p. 69).

### **1.1.2. Problematicación**

El factor que impulsa al análisis de la bolsa de empleo de la Municipalidad de Desamparados, junto a los efectos que ha tenido este instrumento en las contrataciones de los habitantes desempleados del cantón, se remonta al alto nivel de desempleo que afecta al país desde hace algunos años. Según la encuesta continua de empleo hecha por el INEC, el último trimestre del 2018 la tasa de

desempleo registró un aumento y llegó a un 12 % respecto al 10 % que registró el tercer trimestre del mismo año. Este problema que se manifiesta desde hace un largo periodo en el país es el fundamento principal de esta y de muchas de las investigaciones, propuestas y medidas para la mitigación que se llevan a cabo en la actualidad.

El hecho de que el desempleo no baje sus índices en Costa Rica lleva a todo el conglomerado de personas sin empleo a acudir a los gobiernos locales, en busca de un apoyo en el proceso de búsqueda de trabajo. Por lo tanto, es necesario conocer de cerca el proceso que ejecutan estas oficinas de intermediación con la bolsa de empleo que promulgan. En muchos casos los usuarios expresan que el servicio puede ser mejor, para conseguir mayor provecho y con esto obtener mejores resultados en los niveles de empleabilidad en el ámbito cantonal. A partir de lo anterior, se generan otros inconvenientes en los gobiernos municipales y su bolsa de empleo, pues muchas veces no dan a vasto con la cantidad de personas que solicitan la intermediación, paralelamente con la insuficiencia de plazas que ofrecen las empresas anexas a esta.

Sin embargo, es notorio que las municipalidades no fomentan adecuadamente varias de estas bolsas, ya sea por falta de asignación de recursos para este fin o falta de interés del municipio de brindar este servicio a sus habitantes. Otro motivo es que reciben los currículos solo porque sienten el compromiso de hacerlo por ser una institución estatal, aunque no gestionen el manejo de esta información. También debido a que las prácticas para impulsar nuevos puestos de trabajo no son las adecuadas o las más efectivas, ya que carecen de una constante actualización,

sistemas obsoletos o personal poco capacitado.

Por último, resulta de gran importancia brindar la instrucción adecuada a los postulantes de estas bolsas de empleo, para que el proceso se haga de la mejor manera posible, incluso tomando en cuenta las limitaciones externas y propias de los mismos. Por ende, todas las partes tienen influencia en este proceso de mejora en los efectos de contratación para lograr la disminución de los índices de desempleo. Factores que se analizan en el presente trabajo de investigación.

### **1.1.3. Justificación del problema**

De acuerdo con Hernández, Fernández y Baptista (2014) “las temáticas que justifican una investigación son: de conveniencia; relevancia social; implicaciones prácticas; valor teórico; o utilidad metodológica” (p. 36). El presente proyecto tiene como fin que la gestión del proceso de busca de empleo de los habitantes de Desamparados se haga de manera óptima. Esto según los recursos disponibles, el personal a cargo del proceso, aumento de la participación de las compañías, potencialización de las destrezas de la población, constante actualización, promoción de los perfiles disponibles y otros elementos que constituyen el proceso. Todo esto tiene como objetivo principal disminuir el porcentaje de personas desempleados en el cantón y lograr un posicionamiento laboral óptimo para estos postulantes, según su campo de especialización o estudio.

Es de conocimiento general el alto margen de desempleo que envuelve al país en la mayoría de sectores de la industria, por lo que el fomentar buenas prácticas para incentivar de manera efectiva la creación de empleo y generación de

oportunidades por parte de las empresas es una labor conjunta de entidades públicas y privadas. El análisis del proceso y los efectos de la bolsa de empleo en el municipio desamparadeño busca contribuir para que este instrumento genere un mayor impacto y su gestión sea la más adecuada, tanto para los empleadores como para el talento humano que así lo requiere.

La presentación de los programas de apoyo para la generación de empleo en la red de municipalidades en el ámbito nacional en general ha sido muy básica. Esta ha funcionado más como un intermediario y simple receptor de currículos, sin un impulso concreto para la colocación de nuevos empleados o el contacto directo con las empresas faltas de mano de obra. Muchas veces, la falta de interés mostrado por las organizaciones municipales o el hecho de que la presentación de sus oficinas de intermediación laboral sea tan básica, sugiere que estas lo hacen por cumplimiento con los lineamientos estatales. Por lo tanto, no buscan un impulso en la fuerza laboral nacional y contribuir a la reducción en la tasa de desempleo.

El actualizar la forma de trabajo de las instituciones públicas, en este caso, la municipalidad del cantón y el enfoque que brindan para su servicio de intermediación para las personas desempleadas y su ingreso en el mercado laboral, depende no solo de las personas del área que lo conforman. También se requiere de un trabajo en conjunto de toda la red municipal, las empresas y los mismos ciudadanos, para unificar los procesos y trabajar interactivamente entre estas.

Debido a esto, se busca encontrar las áreas de mejora, las causas por las cuales las compañías, sumado al bajo nivel de empleabilidad actual, no les brindan

mayores oportunidades a los habitantes. Además, destacar los beneficios que todas estas personas pueden aportar a las empresas y concebir un manejo óptimo que motive y promueva la creación de oportunidades. Por último, se debe tener claro que las instituciones deben enfocarse en los habitantes de su sector y que su fin es una gestión correcta de los recursos estatales en provecho de la comunidad para su bienestar económico, moral y social.

La presente investigación se justifica desde la relevancia social, debido a que, analizar la bolsa de empleo, que es una herramienta que pretende ayudar a la comunidad desempleada, potencializará la eficacia de este instrumento. Esto, a su vez, brindará un panorama de asistencia para mejorar cada proceso que se lleva a cabo para los habitantes desempleados del cantón de Desamparados.

## **1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA**

Para enfocar la presente investigación en cuanto al contraste de la gestión, aplicación y el funcionamiento de la bolsa de empleo de la Municipalidad de Desamparados con respecto el nivel de colocación de habitantes en diferentes empleos, se plantea el siguiente problema:

**¿Cómo afecta la gestión de la bolsa de empleo que administra la Oficina de Intermediación Laboral de la Municipalidad de Desamparados, San José, Costa Rica, los efectos en la cantidad de contrataciones en relación con la cantidad de postulantes totales, durante el año 2018?**

### **1.3. OBJETIVOS DE INVESTIGACIÓN**

“Los objetivos señalan a lo que se aspira en la investigación y deben expresarse con claridad pues son las guías del estudio” (Hernández, Fernández y Baptista, 2014, s. p.).

#### **1.3.1. Objetivo general**

Según Oviedo (2016) “es la meta o concreción de la resolución de un problema” (p. 42). Por su parte, Álvarez (2015) menciona que “es el enunciado claro y preciso de las metas que se persiguen en la investigación a realizar” (p. 17). De acuerdo con lo anterior, el objetivo general de la presente investigación corresponde a:

**Analizar la bolsa de empleo que administra la Oficina de Intermediación Laboral de la Municipalidad de Desamparados y sus efectos en las contrataciones hechas durante el año 2018.**

#### **1.3.2. Objetivos específicos**

“Son los que describen las acciones que el investigador va a cumplir para conseguir los objetivos generales” (Gómez, 2012, p. 28). De acuerdo con lo anterior, los pasos para cumplir con el objetivo de esta investigación son:

1. Identificar el proceso que lleva a cabo la Oficina de Intermediación Laboral de la Municipalidad de Desamparados en relación con la bolsa de empleo.
2. Determinar las empresas que utilizan la bolsa de empleo de la Oficina de Intermediación Laboral de la Municipalidad de Desamparados

3. Analizar la cantidad de contrataciones que hicieron las empresas que utilizan la bolsa de empleo que maneja la Oficina de Intermediación Laboral de la Municipalidad de Desamparados en relación con las solicitudes recibidas durante el 2018.
4. Identificar si la solicitud de empleo que completan los interesados en la Oficina de Intermediación Laboral de la Municipalidad de Desamparados, se ajusta a lo que se indica en la Reforma Procesal Laboral.
5. Elaborar una propuesta que mejore la bolsa de empleo que administra la Oficina de Intermediación Laboral de la Municipalidad de Desamparados.

## **1.4. ALCANCES Y LIMITACIONES**

### **1.4.1. Alcances**

- En esta investigación se hace un análisis del trabajo que ejecuta la Oficina de Intermediación Laboral de la Municipalidad de Desamparados, en el proceso para ingresar a la bolsa de empleo, como herramienta de intermediación entre las empresas anexas a esta y los habitantes en busca de empleo, así como sus efectos.
- Brindarle a la Oficina de Intermediación Laboral una panorámica más clara del proceso que lleva a cabo y las mejoras que puede necesitar, así como a la bolsa de empleo y sus postulantes. Esto debido a que puede conseguir que el proceso de incorporación a su base de datos sea más fluido y efectivo en la consecución de empleo.
- A las empresas participantes que pueden contratar el personal más apto y capacitado para sus puestos vacantes y a la Municipalidad de Desamparados en general, porque al bajar los índices de desempleo y tener a sus habitantes ocupados en la buena labor, propiciará el avance y desarrollo del cantón.

### **1.4.2. Limitaciones**

- Durante las visitas que se programaron para llevar a cabo las entrevistas previas a los funcionarios de la Oficina Municipal de Intermediación Laboral, se intentó recabar la información necesaria para el estudio. Sin

embargo, se restringió alguna información importante, debido a la confidencialidad de los datos, especialmente acerca de las empresas que laboran en conjunto con la institución y los puestos ofrecidos por estas.

- La programación de las diferentes visitas para la recaudación de la información y la aplicación del cuestionario fueron pospuestas en la mayoría de las ocasiones, por distintos imprevistos y reuniones de los funcionarios de la OMIL, por lo que se atrasó el proceso de investigación.

## **CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO**

## **2.1. CONTEXTO HISTÓRICO**

### **2.1.1. Historia de la creación de las bolsas de trabajo**

Las bolsas de trabajo tienen su origen poco después de La Comuna, en el París de 1871. Anterior a esto, se habían considerado un siglo antes y su término apareció el 2 de marzo de 1790, mediante un informe de De Corcelles, que promovía un proyecto para su creación y explicaba el término. A pesar de que el proyecto se analizó, no le prestaron mayor importancia, por lo que el término desapareció nuevamente por un periodo de alrededor de 50 años. En 1845 De Molinari retomó el concepto con base en el informe de De Corcelles y para desarrollar su nueva idea se puso en contacto con asociaciones populares y empresarios parisinos, no obstante, le cuestionaron por qué no aceptaron su idea anteriormente. Sin embargo, De Molinari también se encontró con indiferencia por parte de las asociaciones y empresarios ante el tema, por lo que tuvo que abandonar su proyecto, al igual que De Corcelles.

Pasaron 24 años más y de nuevo el concepto salió a la luz. Esta vez fue El Consejo Municipal de París que lo promulgó, a partir del 24 de febrero de 1875, cuando se presentó el proyecto de la creación de La Rue de Flandre (calle Flandre), el cual pretendía abrir una bolsa de trabajo o al menos un lugar cerrado. Esto con el fin de promover resguardo a los numerosos grupos de obreros para que se reunieran por la mañana para la contratación en los trabajos portuarios y otros más, pero esta propuesta también la desplazaron y cayó en el olvido como las anteriores por parte del gobierno parisino.

Para el 5 de noviembre de 1886, 11 años después, se presentó de nuevo en El Consejo Municipal en París el informe propuesto por Measureur: El Prefecto del Sena. En este se invitó a negociar inmediatamente con la asistencia pública, para el arrendamiento o adquisición del inmueble de la Redoute y someter al Consejo los resultados de esta gestión con el presupuesto para adecuación de este inmueble. Esto con objeto de instalar una sucursal de la Cámara de Trabajo.

Siguiendo sobre los preceptos de Measureur proclamaron los derechos de los trabajadores de luchar con armas iguales y legales con el capital. Para todos la cámara de trabajo, las cámaras sindicales resultarían inútiles, porque los resultados de estas no eran representativos de los obreros. Por esta razón, era necesario crear lugares a donde recurrir, en los que se pudieran discutir los temas laborales de una manera, tranquila y privada para darles solución. Además de tener un medio de información que les brindara el apoyo suficiente para obtener conocimiento en aspectos laborales, conocer estadísticas, movimientos de producción en el ámbito mundial, todo con la pretensión de consolidar las representaciones laborales.

Para el 3 de febrero de 1887 venció la bolsa de trabajo, se otorgó el inmueble de la calle Jean Jacques Rousseau en manos de los sindicatos parisinos, por parte del Consejo Municipal. De aquí se conoce el origen de las bolsas de trabajo, sin embargo, como hoy existen son muy anteriores a la inauguración de este inmueble. Los rastros de estas se pueden encontrar en dos o tres federaciones obreras creadas por la Internacional y en la mayor parte de las uniones locales o regionales de los sindicatos que se constituirán después del Congreso obrero de Francia, celebrado en París en 1876.

Cuando los sindicatos socialistas decidieron unirse a algunos sindicatos mutualistas, los cuales, por subvención gubernativa en el Congreso de Lyon en 1886, hicieron un último esfuerzo para recobrar la dirección del movimiento obrero, se constituyeron algunos sindicatos locales nuevos. Estos estaban provistos de servicios de colocación, de ayuda y asesoría en caso de paro y de huelga, de comisiones de estudios, entre otras labores y crearon una primera imagen de las Bolsas del Trabajo.

En 1892 existían 14 Bolsas del Trabajo. Quienes las administraban habían comprobado que la poca unión entre estas provocaba que su desarrollo material y moral se daba con excesiva lentitud. No utilizaban su experiencia recíproca y en consecuencia perdían un tiempo precioso en tentativas que se consideraban irrealizables o imperfectas o a desechar iniciativas que tal vez hubieran generado excelentes resultados. Por lo tanto, surgió la idea de una federación nacional de las Bolsas del Trabajo, la cual se constituyó en febrero de 1892, durante el primer congreso Saint-Etienne, en el que se reunieron las Bolsas del Trabajo. Al mismo tiempo, se estaba elaborando el pacto federativo que dos años después en el congreso de Nantes en 1894, debía sancionar la ruptura total y definitiva entre el partido socialista político y la organización socialista económica.

Las Bolsas del Trabajo se declararon determinadas a rechazar, bajo cualquier forma que se presentara, la injerencia en su administración de las autoridades gubernativas y comunales. A partir de ese momento, el número y la importancia de las Bolsas del Trabajo se amplificó con rapidez. En junio de 1895 las federaciones contaban con 34 Bolsas del Trabajo y 606 sindicatos adheridos y en 1896 con 46

Bolsas y 862 sindicatos. Este desarrollo pareció incluso inquietante al Comité Federal, porque las Bolsas del Trabajo le parecían constituidas sin poseer una fuerza sindical suficiente, por lo que se pensaba que las iba a llevar a una disolución o al comienzo de huelgas peligrosas. Por tanto, el comité juzgó prudente moderar su creación de alguna manera, por medio labores administrativas e incluso un departamento entero.

Dos o tres Bolsas por departamento, escribía entonces el Comité, reagruparían de modo más rápido a los trabajadores y a cambio de menores esfuerzos que siete u ocho utilizadas insuficiente y, necesariamente, débiles. Efectivamente, este consejo fue escuchado y en los años sucesivos se empezó a regular este factor. En la apertura del VII congreso, celebrado por la federación el 21 de septiembre de 1898 en Rennes, el comité anunció la asistencia de 51 Bolsas del Trabajo, con un total de 947 sindicatos.

En el curso de 1899, otras 3 Bolsas del Trabajo con un total de 34 sindicatos aportaron a la asociación federativa una colaboración esencial, porque una administraba, sobre todo, intereses marítimos y porque las dos restantes eran de regiones diferentes, pero hostiles hasta entonces a la federación. El 31 de junio de 1900, es decir, hasta la víspera de la apertura del VII Congreso de París se podían contar 57 Bolsas del Trabajo con un total de 1065 sindicatos, es decir, el 48 % del número total de los sindicatos obreros industriales esparcidos por el territorio francés. De estas 57 Bolsas del Trabajo, 48 formaban parte de la Federación y agrupaban a 870 sindicatos (Pelloutier, s. f.).

### **2.1.2. Municipalidades en Costa Rica**

En la actualidad, el territorio se divide en 7 provincias, 81 cantones y 470 distritos. Las provincias con mayor densidad de población son las del Valle Central: Alajuela, Cartago, Heredia y San José. Por disposición constitucional, a cada provincia se le asigna un cantón central o cabecera de provincia, sin atribuciones constitucionales especiales. Por costumbre institucional, con la excepción de la Provincia de Guanacaste, los cantones centrales de provincia llevan el mismo nombre de la provincia original. Las provincias eligen los 157 diputados que constituyen la Asamblea Legislativa (Art.106 de la Constitución Nacional “CN”).

La Constitución no establece gobiernos provinciales autónomos al Gobierno Ejecutivo Nacional. El gobierno local del cantón es el único gobierno subnacional, denominado Municipalidad (Art.169 CN), integrado por regidores municipales y un alcalde, ambos de elección popular. La legislación sobre las instituciones de los cantones está reservada por la Constitución a la Asamblea Legislativa Nacional, es decir, los cantones no tienen facultades legislativas, en asuntos locales, sobre su propia jurisdicción.

Solamente 3 cantones tienen más de 200 000 habitantes, un 19 % de la población, 8 cantones entre 100.000 y 200.000 habitantes que representan el 24 % de la población y los restantes 70 menos de 50.000 habitantes. De todos, los 3 cantones más grandes pertenecen a la Gran Área Metropolitana GAM. En el país, para los fines de la aplicación de políticas públicas en el mejoramiento de la gestión administrativa y tributaria de las municipalidades, se diseñó un indicador que permite

una representación municipal equilibrada del territorio nacional, no solamente determinada por la GAM. Al aplicar este indicador se logra segmentar los cantones en 3 grupos diferenciados.

El Grupo I, se caracteriza por la autonomía financiera relativa de los gobiernos locales, mediante la cual se pueda financiar una estructura gerencial administrativa moderna. El Grupo II tiene menos autonomía financiera, pero por medio de acciones adecuadas puede alcanzar los niveles del grupo superior. Por otra parte, el Grupo III, el más numeroso, es el más débil, requiere de más apoyo externo, tiene poca capacidad financiera propia para construir una administración adecuada, tanto por los bajos valores fiscales per cápita como por la fuerte dependencia relativa de las transferencias del Gobierno Central.

El Grupo I, que representa el 39,4 % de la población nacional, se constituye con las 10 municipalidades de mayor puntuación del indicador, más los cantones principales de provincias que no se hayan incluido. Este se integró con 14 municipalidades, de las cuales 10 pertenecen a la GAM. Los ingresos propios de este grupo representan el 88 % de sus ingresos fiscales. El Grupo II, que representa el 22,5 % de la población nacional, integrado por 17 municipalidades, las cuales tienen un indicador superior a la media nacional. De este grupo, 8 pertenecen a la GAM. Sus ingresos propios representan el 74 % de sus ingresos fiscales.

El Grupo III, que representa el 38,1 % de la población nacional, son las municipalidades con un indicador por debajo de la media nacional y lo conforman 50 municipalidades. Los ingresos propios de este grupo representan el 52 % de sus

ingresos fiscales, mientras que las transferencias del Gobierno Central representan el 48 % restante.

El proceso de descentralización implica la transferencia de competencias, recursos y autoridad desde el nivel de gobierno central hacia los gobiernos locales. Es decir, la transferencia de autoridad fiscal, la cual incluye capacidad de recaudación y distribución de los recursos, capacidad funcional al formular e implantar políticas y conocimientos por medio de la obtención de capacidades técnicas y administrativas en Costa Rica. La Constitución de la República de 1949 y la Ley n.º 7794 de 1998, denominada Código Municipal, son los instrumentos institucionales sobre los cuales se levanta el proceso de descentralización.

La autonomía política administrativa de las municipalidades se comienza a ejercer en los gobiernos cantonales, a partir de la aprobación de Código Municipal en 1998. En ese momento se inició el proceso de nombramiento de las autoridades locales, alcaldes, regidores municipales y síndicos distritales, mediante la votación directa y universal de los ciudadanos integrantes del cantón. La primera elección directa de alcaldes y regidores fue en 2000.

La descentralización puede medirse por algunos indicadores que señalan las tendencias políticas de la sociedad hacia el proceso de profundización de la democracia, la transparencia del ejercicio de las funciones públicas y la búsqueda de la eficacia y eficiencia de las políticas públicas. Uno de los indicadores utilizados es el peso del gasto del gobierno local con respecto al gasto del sector público consolidado, del gobierno general o gobierno central.

El proceso de descentralización fiscal en Costa Rica ha mejorado notablemente en los últimos años. Las tasas de crecimiento real promedio, tanto del gasto público como de los ingresos fiscales de las municipalidades superiores a la tasa de crecimiento real de la economía. Algunos de los ingresos estipulados son los ingresos fiscales, los ingresos propios, los ingresos tributarios, las transferencias del Gobierno Central, el gasto público, gastos corrientes y gastos de inversión. Incluso cuando los indicadores dinámicos muestran una mejoría en el proceso de descentralización fiscal y administrativa, la participación fiscal y presupuestaria es relativamente baja comparada con el peso del Gobierno Central.

En general, en Costa Rica los gobiernos locales no presupuestan los recursos públicos en función de las prioridades que se desprendan de un plan regulador urbano; la mayoría de las municipalidades carecen de estos planes. Todos los cantones que tienen plan regulador urbano exclusivamente pertenecen a la GAM. La aprobación del presupuesto de las municipalidades, de acuerdo con el arreglo institucional del país, establece dos instancias (Art. 13 y 97 CM y art. 175 CN) La primera, es la decisión del Consejo Municipal de acordar el presupuesto, una medida de efectos políticos, pero sin efectos administrativos. La segunda instancia, la decisoria, le corresponde a la Contraloría General de la República, la cual tiene la facultad constitucional de aprobar o rechazar el proyecto de presupuesto municipal (Morales, s. f.).

### **2.1.3. Municipalidad de Desamparados**

Desamparados es el cantón número 3 de la Provincia de San José, Costa Rica. Es uno de los cantones más poblados del Gran Área Metropolitana, y ha

recibido un volumen considerable de inmigración desde el campo y otros países en años recientes.

Fue durante la época precolombina, que el cantón de Desamparados estuvo habitado por indígenas del Reino Huetar de Occidente, bajo la autoridad del Cacique Garabito. Los primeros habitantes de Desamparados, fueron los mismos americano-indios que poblaron Aserri. En el sector de lo que es hoy la Villa Olímpica, se han encontrado restos de poblaciones indígenas, situación que demuestra la presencia indígena en Desamparados.

Varios historiadores relatan que cuando se trasladó Garcimuñoz a Cartago, los primeros españoles pasaron el Gran Valle Central y al recorrer el territorio entre los ríos Damas y Tiribí, lo que es hoy San Antonio y Patarrá, encontraron un clima tan especial que muchos decidieron habitar el lugar y otros se devolvieron después de fundar Cartago. Durante la colonia a esta región se le conocía como los Valles de Aserri, que era un pequeño territorio al sur del río Tiribí hasta las faldas del cerro Tablazo, Aserri y Alajuelita, regado por los ríos Damas, Jorco, Cucubres, Cañas y Poás.

La colonia ubicada en lo que es hoy San Antonio, el Cerro Salitral y las montañas de San Juan de Dios, estaba rodeada de flora y fauna abundante, otorgándole a la zona un clima fresco durante todo el año. En tiempos de la colonia no se hablaba de Desamparados sino de Patarrá, se cree que tal vez por la presencia del árbol de Patarrá.

A partir del siglo XVIII llegaron muchos habitantes que buscaban un lugar que les diera tierra fértil para sus cultivos y es como nace Desamparados, que estaba rodeado de los ríos Damas, Tiribí y Cucubres, además de tener las lomas de Salitral y San Antonio. Esos primeros pobladores ubicaron sus casas en el camino que unía San José con Aserri, separando sus propiedades con cercas hechas de piedras o árboles, de ahí que la región fuera conocida primeramente como Dos Cercas, el cual era un distrito de San José.

El origen del nombre del cantón se remonta a 1821 con la erección de la ermita dedicada a Nuestra Señora de los Desamparados, el Padre Esquivel, Cura Párroco de San José la bendijo y le regaló una pequeña imagen de Nuestra Señora de los Desamparados. Pocos años después aparece esta denominación en los documentos oficiales de la época, la cual se le otorgó a la villa cuando se estableció, y por consiguiente se conservó al crearse el cantón.

El 22 de octubre de 1824, los vecinos firmaron una declaración jurada para poner el pequeño caserío bajo la advocación de la Virgen y al año siguiente, se fundó la Parroquia de Nuestra Señora de los Desamparados; ello dio motivo a que lentamente se fuera llamando a Dos Cercas como Pueblo de los Desamparados y posteriormente Desamparados, nombre que perdura hasta la actualidad.

En 1836 Desamparados tenía más de 1200 habitantes y en 1854, contaba con dos alcaldes constitucionales que impartían justicia y labor policial, más un tesorero para administrar fondos comunales.

Es el 4 de julio de 1855, bajo la administración de Juan Rafael Mora Porras, mediante la Ley No 20, Desamparados se erigió como Villa. En ese entonces la Provincia de San José tenía a San José como ciudad capital, y dos villas:

Escazú y Desamparados, los demás eran pueblos, de tal manera que ser Villa ya era un privilegio de pocos. Otro detalle fue que muchas de sus familias salieron de la Villa para fundar caseríos hacia el Sur, que luego se convirtieron en cantones, como Dota en la Zona de los Santos, Alajuelita y Pérez Zeledón. Esto le valió a Desamparados ser llamado *Madre de Pueblos*.

El cantón se constituyó el 4 de noviembre de 1862, por medio de la Ley de Ordenanzas Municipales; pero siguió bajo la administración de la Municipalidad de San José, declarado cantón, sus habitantes lucharon por la autonomía plena e independencia de San José, y fue así como en el año de 1870 se formó un cabildo integrado por los señores Jesús Ureña, Leo Madrigal y Nicanor Garbanzo, quienes se interesaron en primer término por la educación de sus hijos y contrataron a un maestro selecto, de grandes cualidades intelectuales y morales: Pío Víquez, que mucho hizo por la educación de niños y niñas desamparadeños.

Fue entonces como Pío Víquez junto a estos notables concejales y con la ayuda del ilustre Francisco Núñez, se convirtieron en los precursores de la Municipalidad de 1876. La autonomía plena la llegó a obtener el cantón por Ley No 53 de 23 de diciembre de 1876, mediante la cual se elige una Municipalidad de tres regidores, con las cualidades de Presidente, Vicepresidente y Vocal además de un Secretario. Esta Municipalidad inició labores un primero de enero de 1877, integrada por:

Mariano Monge Guillén (Presidente).

Juan Monge Guillén (Vicepresidente).

Juan Monge Reyes (Vocal).

Juan Monge López (Secretario).

Se le conoció como la *Municipalidad de los Monges*, cuyos antecesores vinieron de Cartago y se instalaron en Patarrá, además ejercía su jurisdicción en un amplio territorio que consistía en los hoy cantones Curridabat, Desamparados, Aserri, Acosta, León Cortés, Tarrazú, Dota y Pérez Zeledón. Desde Desamparados se nombraban los maestros y se conseguían las casas para que las habitaran, mientras impartían lecciones, por eso se dice que fue la primera Municipalidad que, con base en los proyectos y realizaciones de sus antecesores, llegó a convertirse en una de las mejores del país, dando gran impulso a la educación e infraestructura del inmenso cantón.

El 8 de agosto de 1880, se inauguró en Desamparados, un Centro de Enseñanza Primaria Superior, destinado a la preparación de maestros, con el nombre de Escuela Normal de Desamparados, financiada por la incipiente municipalidad local, que ya daba muestras de organización y desarrollo de la educación pública.

En 1881, nació Joaquín García Monge, hijo de Joaquín García, un maestro cartaginés que fue traído a Desamparados, por Mariano Monge Guillén, acaudalado finquero desamparadeño, que quiso educar a sus hijas. Una de estas, Luisa Monge Guerrero, se casó con su maestro y así nació Joaquín García Monge, quien quedó huérfano en los primeros años de vida. Joaquín aprendió a leer en la Escuela construida por el Padre Reyes, hoy convertida en el Centro Cultural Joaquín García Monge y luego se internó en el Liceo de Costa Rica, en donde sacó el sexto grado y el bachiller, para recibir una beca

e ir a estudiar pedagogía en Chile. Con apenas 17 años, escribió su novelita de costumbres el *Moto*, que lo catapultó como hombre de letras, sobresaliendo por su enorme trabajo de editor y periodista.

El primer edificio escolar mixto se creó en 1894 con el nombre de Escuela Mixta de Desamparados, posteriormente se le asignó el nombre de Escuela Joaquín García Monge, en homenaje a este ilustre hijo del cantón. Para esta obra, puso gran empeño Francisco María Núñez, gran impulsor de la educación y otros asuntos de interés público. En marzo de 1953, se creó el Colegio Técnico Vocacional Monseñor Sanabria Martínez fundado por el Padre Delio Arguedas Argüello.

La importancia de la ciudad de Desamparados fue reconocida no solo a nivel nacional, sino mundial, producto del aporte de hombres y mujeres de gran valía que le dieron prestigio, especialmente en el campo de la educación, arte y cultura, también de su gran belleza geográfica. Sobresalió por su ambiente de paz y tranquilidad, y su origen campesino. A pesar de estar a tan solo siete kilómetros de la ciudad capital, dio un gran aporte para la formación de esa democracia rural que caracterizó al pueblo costarricense (Municipalidad de Desamparados, s. f., s. p.).

#### **2.1.3.1. Misión**

“Desamparados es un cantón que combina el territorio urbano y rural y cuya principal fortaleza son sus habitantes que trabajan en el día a día para lograr un mejor lugar para vivir y trabajar” (Municipalidad de Desamparados, s. f., s. p.).

#### **2.1.3.2. Visión**

“Desamparados: un cantón universal y próspero con un desarrollo equilibrado e integrado” (Municipalidad de Desamparados, s. f., s. p.).

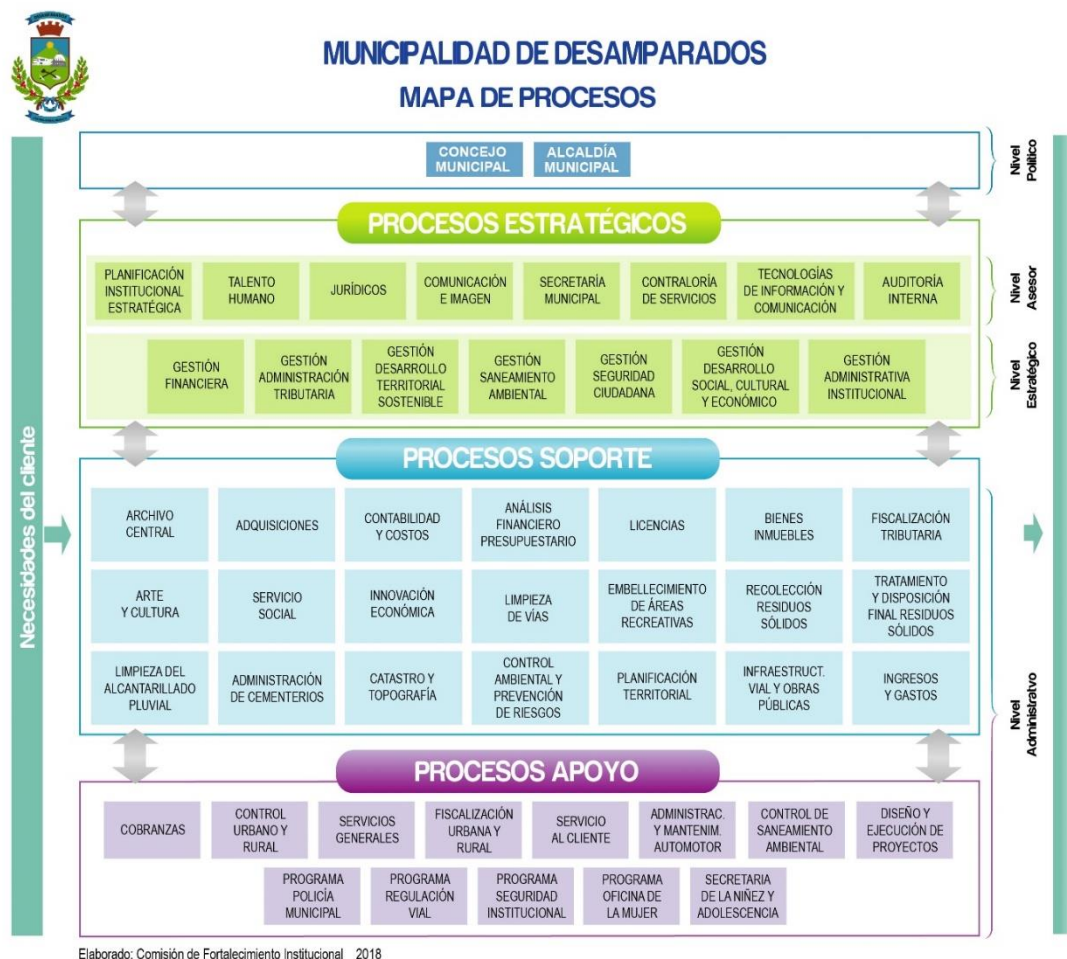


Ilustración 1. Organigrama Municipalidad de Desamparados

Fuente: Municipalidad de Desamparados.

#### 2.1.4. Oficina de Intermediación Laboral Municipalidad de Desamparados

Según entrevista al señor José Rafael Zamora Pérez, coordinador de la Oficina Municipal de Intermediación Laboral de Desamparados (2019), la oficina surgió a raíz de la cooperación técnica y la coordinación institucional entre la Municipalidad de Desamparados y la Dirección Nacional de Empleo del Ministerio de Trabajo y Seguridad Social. Atiende de lunes a viernes en horario de 8:00 a. m. a 4:00 p. m. a las personas empleadoras, asimismo, recibe a las personas oferentes lunes, martes

y jueves, a partir de las 8:00 a. m.

Cumple un servicio de intermediación, orientación e inserción laboral en el cantón, para propiciar un acercamiento oportuno entre las personas en busca de empleo y los empleadores que requieran talento humano, para llevar a cabo diferentes labores en sus empresas. Además, para que sirva de plataforma para el impulso de políticas de empleo. Entre los objetivos en que fundamenta la OMIL su trabajo, se encuentran:

- Mejorar el nivel de ingreso familiar, a través de la incorporación de sus miembros al proceso productivo.
- Mantener excelentes relaciones con los empleadores, con el fin de lograr una amplia captación de puestos, con los cuales dar respuestas laborales a las personas desempleadas.
- Fortalecer la coordinación con instituciones públicas y privadas de formación, mediante acuerdos, convenios y una comunicación permanente.
- La recopilación de información sobre talento humano, su sistematización y análisis con el propósito de influir sobre la oferta formativa, en función de las necesidades de mercado laboral, de cara a cara a los procesos de modernización y globalización económica.

Es por este motivo que la Oficina de Intermediación Laboral de la Municipalidad de Desamparados tiene entre sus principales tareas:

- Brindar una atención gratuita para todos sus usuarios, tanto para los empresarios que requieren colaboradores como para los habitantes del cantón en busca de empleo.
- La preselección de postulantes en diferentes especialidades de empleo, como personal técnico, operativo y profesional.
- Articulación de centros de formación técnica para mejorar la empleabilidad de las personas oferentes.
- Apoyar a las personas emprendedoras con programas de capacitación y financiamiento para sus proyectos.

Aparte de hacer el llamado a acercarse físicamente a la OMIL, esta cuenta con un medio electrónico de intermediación de empleo, a través de [www.buscoempleo.go.cr](http://www.buscoempleo.go.cr), en el que empleadores como oferentes pueden inscribirse sin costo alguno y vincularse en la consecución de sus objetivos de empleo. Para garantizar la eficacia de esta plataforma, la Oficina de Intermediación tiene acceso a la información sobre las empresas y el talento humano. De esta manera, revisan los procesos de vinculación y en aquellos casos en que se dificulte la inserción, se elabora un plan de orientación para brindarle la capacitación que necesite para que sea autosuficiente en el proceso de búsqueda de talento o de empleo, según sea el caso. Asimismo, se procura sensibilizar acerca de la igualdad de oportunidades para las personas con capacidades especiales, igualdad de género, entre otras características.

Cuenta con una base de datos de oferentes registrados en las diferentes ocupaciones y profesiones, a disposición de las personas empleadoras. La OMIL solicita informar sobre las inscripciones vía telefónica, fax o correo, para darle el debido seguimiento a las ofertas. Otro programa que se promueve está patrocinado por el Banco Popular de Costa Rica, el cual ayuda a jóvenes entre 17 y 24 años, que no estudian, no trabajan y andan en busca de empleo, especialmente a las personas con una difícil situación económica o en riesgo social. Por otro lado, para personas con discapacidad entre 17 y 35 años Empléate Inclusivo, para ambas modalidades solo deben tener disponibilidad y ganas para recibir capacitaciones laborales que el programa ofrece.

## **2.2. CONTEXTO TEÓRICO-CONCEPTUAL**

### **2.2.1. Administración**

De acuerdo con Robbins (2014) “la administración involucra la coordinación y supervisión de las actividades de otros, de tal forma que éstas se lleven a cabo de forma eficiente y eficaz” (p. 6). Por su parte, Koontz, Weihrich y Cannice (2016) plantean que “es el proceso mediante el cual se diseña y mantiene un ambiente en el que individuos que trabajan en grupos cumplen metas específicas de manera eficaz” (s. p.).

### **2.2.2. Funciones de la administración**

A principios del siglo veinte, Henri Fayol, un empresario francés, propuso por primera vez que en la administración se ejecutan cinco funciones: planear, organizar, mandar, coordinar y controlar. Estas se resumieron a cuatro: planeación, organización, dirección y control, según Robbins (2014), pero Koontz, Weihrich y Cannice (2016), incluyen la integración del personal como una función de la administración, por lo que vuelven a ser 5 las funciones básicas de la administración. Enseguida, se describe brevemente cada una de las cinco funciones actuales de la administración de negocios:

#### **2.2.2.1. Planeación**

Se definen los objetivos, se establecen estrategias para lograrlos y se desarrollan planes para integrar y coordinar las actividades. Si no se tiene un destino específico en mente, bastará cualquier camino. Sin embargo, si se quiere llegar a algún lado en

particular, se necesita planear la mejor ruta para llegar a ese punto. Como una organización existe con el fin de lograr algún propósito en específico, se debe definir este propósito y los medios para lograrlo. Según Koontz, Weihrich y Cannice (2016), los planes pueden clasificarse como:

- Misiones o propósitos.
- Objetivos o metas.
- Estrategias.
- Políticas.
- Procedimientos.
- Reglas.
- Programas.
- Presupuestos.

#### **2.2.2.2. Organización**

Se organizan, se determinan las tareas por llevar a cabo, quién las llevará a cabo, cómo se agruparán, quién le reportará a quién y dónde se tomarán las decisiones. Según, Koontz, Weihrich y Cannice (2016), para que una función organizacional exista y sea significativa para las personas debe incorporar:

- Objetivos verificables que son una función importante de la planeación.

- Una idea clara de las principales obligaciones o actividades involucradas.
- Un criterio claro de la función o una autoridad para que la persona que la desempeña sepa lo que puede hacer para alcanzar las metas.

#### **2.2.2.3. Integración de personal**

Requiere cubrir y mantener ocupados los puestos de la estructura organizacional. Esto se logra al identificar los requisitos de fuerza de trabajo; inventariar a las personas disponibles y reclutar, seleccionar, colocar, promover, evaluar y planear sus carreras. Compensar y capacitar o, de otra forma, desarrollar candidatos u ocupantes actuales de puestos para que las tareas puedan cumplirse con efectividad y eficiencia.

#### **2.2.2.4. Dirección**

Consiste en motivar a sus subordinados, ayudar a resolver conflictos en los grupos de trabajo, influir en los individuos o equipos cuando trabajan, seleccionar el canal de comunicación más efectivo o lidiar, de cualquier forma, con asuntos relacionados con el comportamiento del personal. Todo lo anterior para cumplir la labor de alcanzar los objetivos planteados.

#### **2.2.2.5. Control**

Proceso de seguimiento, comparación y corrección. Para asegurarse de que los objetivos se cumplen y que el trabajo se lleva a cabo como debe ser, se debe dar seguimiento y evaluar el rendimiento. El rendimiento real debe compararse con los

objetivos establecidos. Incluye medir el desempeño respecto de las metas y los planes, mostrar dónde existen desviaciones de los estándares y ayudar a corregirlas.

### **2.2.3. Administración estratégica**

De acuerdo con Robbins (2014) “lo que hacen los gerentes para desarrollar las estrategias de una organización [...] En la actualidad, tanto las organizaciones comerciales como las organizaciones sin fines de lucro utilizan la administración estratégica” (p. 163).

### **2.2.4. Proceso de Administración Estratégica**

#### **2.2.4.1. Paso 1: Identificar la misión actual de la organización y sus objetivos y estrategias**

En este paso se da la declaración que responde la pregunta: ¿cuál es nuestra organización?, ¿cuáles objetivos deseo alcanzar como organización? Se debe llevar a cabo este análisis para plantear la estrategia para ganar en el ambiente competitivo, según el ámbito en el que se desenvuelven.

#### **2.2.4.2. Paso 2: Llevar a cabo un análisis externo**

El ambiente externo debe evaluarse en términos de amenazas y oportunidades. La evaluación se enfoca en la situación actual y futura, así como en factores económicos, sociales, políticos, legales, demográficos y geográficos. Además, el ambiente se examina en busca de desarrollos tecnológicos, productos, servicios y otros elementos pertinentes para determinar la situación.

#### **2.2.4.3. Paso 3: Llevar a cabo un análisis interno**

De igual modo, el ambiente interno de la empresa debe evaluarse en relación con sus recursos, fortalezas y debilidades en investigación y desarrollo, producción, operación, compras, *marketing*, productos y servicios. Para formular una estrategia también deben evaluarse otros factores internos importantes, incluidos los recursos humanos y financieros, así como la imagen de la compañía, la estructura y el clima de la organización, el sistema de planeación y control y las relaciones con los clientes, usuarios.

#### **2.2.4.4. Paso 4: Formulación de estrategias**

Las estrategias alternativas se desarrollan sobre la base de un análisis del ambiente externo e interno. Una organización puede buscar diferentes tipos de estrategias, según sea su campo de acción, tipo de organización y sus objetivos.

#### **2.2.4.5. Paso 5: Implementación de estrategias**

Se ejecuta lo formulado, según el análisis previo. Se pone en práctica la estrategia seleccionada para el alcance de los objetivos planteados, según sea la organización, los servicios que brinde y su función.

#### **2.2.4.6. Paso 6: Evaluación de resultados**

Se evalúan los resultados obtenidos, a partir de la aplicación de los planes estratégicos. Lo más importante es comparar los resultados y los objetivos, para medir el éxito de la estrategia, o bien emplear las correcciones pertinentes y cambios, según sea el caso.

### **2.2.5. Administración de Recursos Humanos**

Human Capital Index, un estudio integral de más de 2,000 compañías globales concluyó que los departamentos de Recursos Humanos orientados a la gente generan un valor para la organización al crear un valor superior a los accionistas. Según Robbins (2014) “la administración de recursos humanos es una parte importante de las estrategias de la organización” (p. 207).

### **2.2.6. Reclutamiento y selección de personal**

De acuerdo con Robbins (2014) “localizar, identificar y atraer a los candidatos más capaces” (p. 211). Por su parte, Koontz, Weihrich y Cannice (2016) plantean que “es el proceso de elegir entre candidatos, dentro o fuera de la organización, a la persona adecuada para el puesto actual o puestos futuros” (s. p.).

Primero se establecen los criterios de selección, casi siempre con base en los requisitos actuales, aunque, en ocasiones, pueden ser futuros del puesto; estos incluyen temas como formación, conocimientos, habilidades y experiencia. Después, se pide al candidato que llene una solicitud, a lo que le sigue una primera entrevista para identificar a los candidatos más prometedores. Se puede obtener información adicional al probar si el candidato califica para el puesto. Luego, el gerente, su superior y otras personas en la organización hacen las entrevistas formales; después se revisa y verifica la información que el candidato proporcionó, puede requerirse un examen físico u otro tipo de pruebas psicométricas. Por último, y con base en la información reunida, se le ofrece el puesto al candidato o se le informa que no fue seleccionado.

### **2.2.7. Herramientas de selección**

Su principal objetivo es obtener datos sobre los solicitantes que ayuden a anticipar su éxito en los puestos que los requieren. Algunos de sus beneficios son encontrar a la persona más adecuada para el puesto, obtener un alto grado de satisfacción en el empleo para el solicitante y reducir la rotación. Robbins (2014) plantea las principales herramientas de selección que se aplican durante este proceso, para elegir los candidatos más adecuados, según los requerimientos del puesto:

#### **2.2.7.1. Formas de solicitud**

- Utilizadas casi de manera universal.
- Más útil para obtener información.
- Pueden predecir el desempeño en el puesto, pero no es fácil crear una que lo haga.

#### **2.2.7.2. Pruebas escritas**

- Deben estar relacionadas con el puesto.
- Incluyen pruebas de inteligencia, aptitud, personalidad e intereses.
- Son populares (por ejemplo, test de personalidad; test de aptitud).
- Relativamente buenas para predecir puestos de supervisión.

### **2.2.7.3. Pruebas de simulación del desempeño**

- Utilizan el comportamiento actual del puesto.
- Muestreo del trabajo, los candidatos se evalúan en tareas relacionadas con el puesto; apropiado para rutinas de trabajo estandarizadas.
- Evaluación centralizada, simulación de trabajos; apropiada para la evaluación del potencial gerencial.

### **2.2.7.4. Entrevistas**

- Se utilizan casi universalmente.
- Es necesario saber qué se puede preguntar y qué no, según el Código de Trabajo y la Reforma Procesal Laboral
- Pueden ser útiles para puestos gerenciales.

### **2.2.7.5. Investigación de antecedentes**

- Si se utiliza para verificar los datos de la solicitud, es una fuente valiosa de información.
- Si se usa para verificar las referencias, no es una fuente valiosa de información.

### **2.2.7.6. Exámenes físicos**

- Se aplican para puestos que tienen requerimientos físicos específicos.

- En su mayoría se utilizan para propósitos de seguros.

### **2.2.8. Capacitación de personal**

“La capacitación es un proceso a través del cual se adquieren, actualizan y desarrollan conocimientos, habilidades y actitudes para el mejor desempeño de una función laboral o conjunto de ellas” (Implementación de Proceso Capacitador, s. f., s. p.). La capacitación, como todo proceso educativo, cumple una función de formación y actualización del talento humano, reditúa en el individuo como progreso personal y en beneficio de sus labores, en el lugar de trabajo. Una empresa que lleva a cabo acciones de capacitación con base en situaciones reales orientadas hacia la renovación de los conocimientos, habilidades y actitudes del trabajador, no solamente mejorará el ambiente laboral, sino que, además, obtendrá un capital humano más competente.

### **2.2.9. Objetivos de la capacitación de personal**

- Fomentar el desarrollo integral de los individuos y en consecuencia el de las empresas en las que prestarán sus servicios.
- Proporcionar conocimientos y constante actualización orientados al mejor desempeño en la ocupación laboral.
- Disminuir los riesgos de trabajo.
- Contribuir al mejoramiento de la productividad, calidad y competitividad de las empresas.

- Contar con talento humano más competitivo.

### **2.2.10. Tipos de capacitación de personal**

La capacitación para su análisis se ha conceptualizado tradicionalmente en dos aspectos fundamentales, el primero, referido a la tarea del sector educativo para preparar y formar a las personas con el objeto de incorporarlas al mercado laboral, lo que representa la capacitación para el trabajo. El segundo aspecto, corresponde a las actividades que hacen las empresas para la formación integral del personal que desempeña un trabajo en la organización, por lo que se le denomina capacitación en el trabajo.

#### **2.2.10.1. Capacitación para el trabajo**

“Es la dirigida por un profesor, a personas en formación académica, impartida por instituciones educativas públicas o privadas, con el propósito de que los alumnos acumulen conocimientos teóricos impartidos en base a programas educacionales de carácter general” (Implementación de Proceso Capacitador, s. f., s. p.).

#### **2.2.10.2. Capacitación en el trabajo**

Es la formación y actualización permanente que proporcionan las empresas a sus trabajadores con base en los requerimientos detectados por nivel de ocupación. La finalidad es la de desarrollar conocimientos, habilidades y actitudes en el personal para mejorar su desempeño en la organización (Implementación de Proceso Capacitador, s. f., s. p.).

### **2.2.11. Proceso de capacitación de personal**

Este mecanismo metodológico se orienta a la elaboración y desarrollo de planes y

programas para formar y actualizar al personal en todos los niveles ocupacionales, conforme a las necesidades reales que presenten las empresas. Este instrumento técnico consta de cinco etapas interactuantes, con acciones específicas encaminadas al cumplimiento de objetivos comunes en la organización. El informe llamado Implementación del Proceso Capacitador, elaborado por la Delegación Federal del Trabajo del Estado de Guanajuato, explica cada una de estas:

#### **2.2.11.1. Análisis situacional**

Revisión en cuanto a objetivos, metas y políticas laborales, recursos humanos, técnicos, materiales y financieros, así como la determinación de problemas reflejados en los puestos de trabajo. Todo esto con la finalidad de disponer de los elementos informativos reales para la toma adecuada de decisiones que garantice el éxito en la preparación integral de los trabajadores.

#### **2.2.11.2. Detección de necesidades**

Desarrollo de un estudio de la problemática identificada en el análisis situacional, que abarque cada nivel de ocupación laboral, para ubicar los problemas que serán resueltos con capacitación y los que requerirán de una atención distinta. Mediante la elaboración y desarrollo de planes y programas de formación integral, se buscará la solución de los primeros, dirigiendo el estudio al cumplimiento de los siguientes objetivos:

- Determinar si las dificultades se localizan en los trabajadores o en las organizaciones, con el propósito de identificar al personal que requiere

capacitación o si son las empresas y algún área (s) de la compañía.

- Identificar las áreas prioritarias de atención.
- Reconocer en la fuerza laboral las carencias de conocimiento y habilidades, o bien la falta de un reforzamiento de sus actitudes, que repercuten en el desempeño laboral.
- Definir necesidades de capacitación, tanto presentes como futuras, estas últimas atendiendo posibles cambios.

#### **2.2.11.3. Plan y programa de capacitación**

Las necesidades de capacitación se reflejarán en un proyecto denominado Plan de Capacitación, que involucra todas las áreas de oportunidad de mejora. Este se ajusta a las características y necesidades reales detectadas, detalla el presupuesto y las inversiones que se destinan a la preparación integral del talento humano. Además, como uno de los aspectos más relevantes del plan, se destaca su contribución al cumplimiento, de propósitos, políticas y objetivos de los trabajadores y de las organizaciones.

#### **2.2.11.4. Operación de las modalidades de capacitación**

Etapa del proceso capacitador en la que se lleva a la práctica el programa de capacitación. Ejecutar acciones de capacitación significa llevar a cabo el proceso de formación de su personal.

### **2.2.11.5. Evaluación y seguimiento de la capacitación**

Aplicados los programas de capacitación, las acciones deberán orientarse a determinar el aprendizaje logrado por los participantes en el curso, así como la tarea hecha por los instructores. Esto con el objeto de precisar en qué medida se alcanzaron los objetivos de cada evento de capacitación y, en su caso, identificar las desviaciones y acciones correctivas que se requieran. Además de evaluar los resultados del proceso capacitador, es importante que después de un tiempo de haber terminado, se determine y analice el impacto de la capacitación en las áreas ocupacionales, a través del desempeño laboral.

### **2.2.12. Reforma procesal laboral**

La Ley n.º 9343 Ley de Reforma Procesal Laboral fue aprobada el 9 de diciembre de 2015 en la Asamblea Legislativa, pero fue hasta julio del 2017 que entró en vigor. Esta ley evolucionó y modernizó la legislación laboral de Costa Rica, pues los trabajadores no tendrán que esperar 3 o hasta 10 años para que su caso sea resuelto en los tribunales de trabajo. Ahora se espera que duren 2 años o incluso meses. Se pretende que Costa Rica tenga más seguridad jurídica y los trabajadores una justicia laboral pronta y cumplida. La Reforma Procesal Laboral se considera una de las modificaciones más importantes en la legislación laboral del país, desde la emisión del Código de Trabajo en 1943. “Se reforman la denominación del título sexto y los artículos 371 a 374 y del 377 al 395 de la Ley n.º 2, Código de Trabajo, de 27 de agosto de 1943” (Art.1, Reforma Procesal Laboral, 2015).

### **2.2.13. Impacto de la Reforma Procesal Laboral en los procesos de reclutamiento y selección de personal**

La Reforma Procesal Laboral es una norma que incorporó alrededor de 89 artículos nuevos al Código de Trabajo de 1943 y, además, modificó 260 artículos existentes. Es una variación importante y a considerar en cualquier contexto o etapa de las relaciones laborales. Uno de los principales temas de esta reforma se refiere a la prohibición de todo tipo de discriminación desde la etapa de reclutamiento y selección de personal. Esto por razones de edad, etnia, sexo, religión, raza, orientación sexual, estado civil, opinión política, ascendencia nacional, origen social, filiación, discapacidad, afiliación sindical y situación económica.

Con la vigencia de esta reforma todos los aspectos referentes al reclutamiento y selección de personal, incluyendo los formularios que se llenan para formar parte de un proceso de selección, deberán aplicarse de la mejor manera y siempre de acuerdo con la normativa. Contratar profesionales idóneos puede significar el éxito de la compañía y del negocio. Por el contrario, reclutar al trabajador equivocado puede convertirse en un error muy costoso para las empresas y riesgoso por las implicaciones del manejo de esta etapa de la contratación.

Se prohíbe toda discriminación en el trabajo por razones de edad, etnia, sexo, religión, raza, orientación sexual, estado civil, opinión política, ascendencia nacional, origen social, filiación, discapacidad, afiliación sindical, situación económica o cualquier otra forma análoga de discriminación (Art.404, Reforma Procesal Laboral, 2015).

Todas las personas trabajadoras que desempeñen en iguales condiciones subjetivas y objetivas un trabajo igual gozarán de los mismos derechos, en cuanto a jornada laboral y remuneración, sin discriminación alguna (Art.404, Reforma Procesal Laboral, 2015).

Todas las personas, sin discriminación alguna, gozarán de las mismas oportunidades para obtener empleo y deberán ser consideradas elegibles en el ramo de su especialidad, siempre y cuando reúnan los requisitos formales solicitados por la persona empleadora o que estén establecidos mediante ley o reglamento (Art.408, Reforma Procesal Laboral, 2015).

Todo trabajador que, en el ejercicio de sus funciones relativas a reclutamiento, selección, nombramiento, movimientos de personal o de cualquier otra forma incurra en discriminación en los términos de este título, incurrirá en falta grave para los efectos del artículo 81 de este Código (Art.410, Reforma Procesal Laboral, 2015).

Judith Corella, experta legal y Melissa Concepción, experta en selección de personal (2017), resumen en cinco pasos cómo seleccionar el personal cumpliendo con la nueva reforma laboral:

- Al momento de hacer la publicación del puesto, el mismo no debe incluir ningún tema discriminatorio, así como la edad, raza, sexo, religión, orientación sexual, estado civil, situación económica entre otros.
- Se tiene que definir una entrevista de empleo estructurada e impartirla a todos los aspirantes de empleo por igual.
- Al momento de obtener las referencias de empleo del profesional no hay que solicitar temas personales del mismo, tiene que enfocarse únicamente en temas profesionales.
- El proceso de preselección debe hacerse solo a los postulantes que califican para el cargo que está buscando.
- Realice una entrevista amena y profesional a todos por igual. Recordando ser objetivo e imparcial en todas las preguntas (s. p.).

La importancia de una entrevista sólida recae, además, en que si se ejecuta correctamente, entregará una amplia información del profesional y cumplirá con las leyes aplicables, con lo cual obtendrá excelentes resultados para la empresa. A pesar de los riesgos y desafíos que se han identificado en la reforma procesal laboral, la nueva ley presenta oportunidades para mejorar, estandarizar y actualizar una etapa clave del manejo del personal. Pasar de 4 a 14 formas de discriminación

que podrían aplicar desde el proceso de reclutamiento y selección hasta la finalización de un contrato de trabajo, por sí solo obliga a plantearse variantes. Casos como la carta de despido y el manejo de conflictos y el tema del ingreso a la empresa puede convertirse en una nueva herramienta de atracción de talento, si se toma la reforma como una oportunidad.

Es importante destacar que los procesos de reclutamiento y selección, así como las solicitudes de empleo, deben documentarse. Antes de la reforma no se establecía necesariamente una aplicación estándar de entrevista y tampoco un procedimiento de reclutamiento estandarizado o documentado. Por esto, es clave el registro de todos los pasos del proceso, la existencia previa de indicadores que permitan evaluar con objetividad las ofertas laborales. La documentación exhaustiva del proceso y la entrevista toma un protagonismo especial ante cualquier futura revisión. Por otra parte, Fernández (2017) afirma que la reforma laboral es un impulso para al menos cuatro prácticas vanguardistas en el manejo de talento:

- Employer branding: hacer de la empresa una *marca empleadora* en la que las personas quieran desarrollar su carrera profesional, ya que la buena reputación en el manejo del personal atrae y mantiene a los mejores.
- Bridge building: contar con un Área de Recursos Humanos con una estructura de puertas abiertas y solidaria, presente en los diferentes procesos clave de la compañía.
- Establecer sistemas de compensaciones distintas del salario en todos los niveles, para motivar a los empleados y captar el mejor recurso humano en

la rama que se desee.

- Contratar a empresas especialistas en reclutamiento mediante un sistema de *outsourcing*, que garanticen un manejo estratégico de todos los procesos.

Marco Durante (s. f.), socio de BDS Asesores, enfatizó en que la reforma trajo consigo la oportunidad de sobresalir de otros competidores. Esto al implantar procesos más claros, objetivos e inclusivos para garantizar la igualdad de oportunidad de acceso al trabajo.

#### **2.2.14. Índices de empleo en Costa Rica**

De acuerdo con la Estrategia Nacional de Empleo y Producción (2014):

En Costa Rica, la calidad y la creación del empleo presenta dificultades en dos niveles: primero por grupos poblacionales, afectando fundamentalmente a mujeres y jóvenes; segundo por territorio, afectando principalmente las regiones costeras, las zonas rurales y las de menor desarrollo relativo (s. p.).

Hasta el momento, existen varios diagnósticos sobre la situación del país.

Estos incluyendo los informes del Banco Central de Costa Rica, los estudios anuales que ofrece el Programa Estado de la Nación, la reciente investigación elaborada por la Dirección General de Planificación del Trabajo del MTSS, el Informe de Situación de las pymes del MEIC y la Encuesta Continua de Empleo hecha trimestralmente por el INEC. Por lo tanto, se considera importante presentar los rasgos sobresalientes de la situación laboral del país, que deben tomarse en cuenta para elaborar esta investigación. La Estrategia Nacional de Empleo y Producción 2014-2018, permite conocer que el estilo de desarrollo que el país asumió desde hace 30 años bajo el

modelo de apertura comercial ha presentado cuatro características principales:

1. Crecimiento moderado y volátil del PIB.
2. Dificultad para generar empleos y que estos sean de calidad.
3. Mayor concentración de la riqueza, mayor desigualdad social y un estancamiento de la pobreza.
4. Rezago en la competitividad del sector productivo, con el consiguiente abandono del empresariado nacional y el motor interno de la economía del país.

Medir la calidad de los empleos es una labor compleja, aunque hay un conjunto básico de características deseables en los trabajos que se asocian con su calidad. Entre estas se encuentra la suficiencia de horas, es decir, que sea una jornada completa y no subempleo que significa laborar menos horas de las que se desean, el salario mínimo y el aseguramiento.

El principal objetivo de la Estrategia Nacional de Empleo es ampliar las oportunidades para que las mujeres y los hombres consigan un trabajo decente y productivo, por medio de un esfuerzo combinado de la política económica y social, y de los sectores público y privado, que fomente el crecimiento inclusivo y la reducción de la pobreza y la desigualdad (Estrategia Nacional de Empleo y Producción, 2014, s. p.).

Los datos más recientes del mercado laboral costarricense medidos por la Encuesta Continua de Empleo (ECE), del cuarto trimestre del 2018 del Instituto Nacional de Estadísticas y Censos (INEC) revelan su fragilidad. En general las noticias no son buenas, la tasa de desempleo aumentó dos puntos porcentuales a 12

%, un incremento significativo con respecto al registro de 9,3 % del cuarto trimestre del 2017. Además, creció la tasa de ocupación, es decir, el porcentaje de personas con trabajo, así como la cantidad de personas que trabaja en condiciones de informalidad. El desempleo aumenta en conjunto con la tasa de ocupación, debido a que crece el tamaño de la fuerza de trabajo y la población en edad de trabajar.

### 2.2.14.1. Fuerza de trabajo

Para el cuarto trimestre del 2018 la fuerza de trabajo en Costa Rica estuvo compuesta por 2,46 millones de personas y aumentó significativamente en 259.000 personas con respecto al mismo periodo del 2017. Esto según la más reciente Encuesta Continua de Empleo.

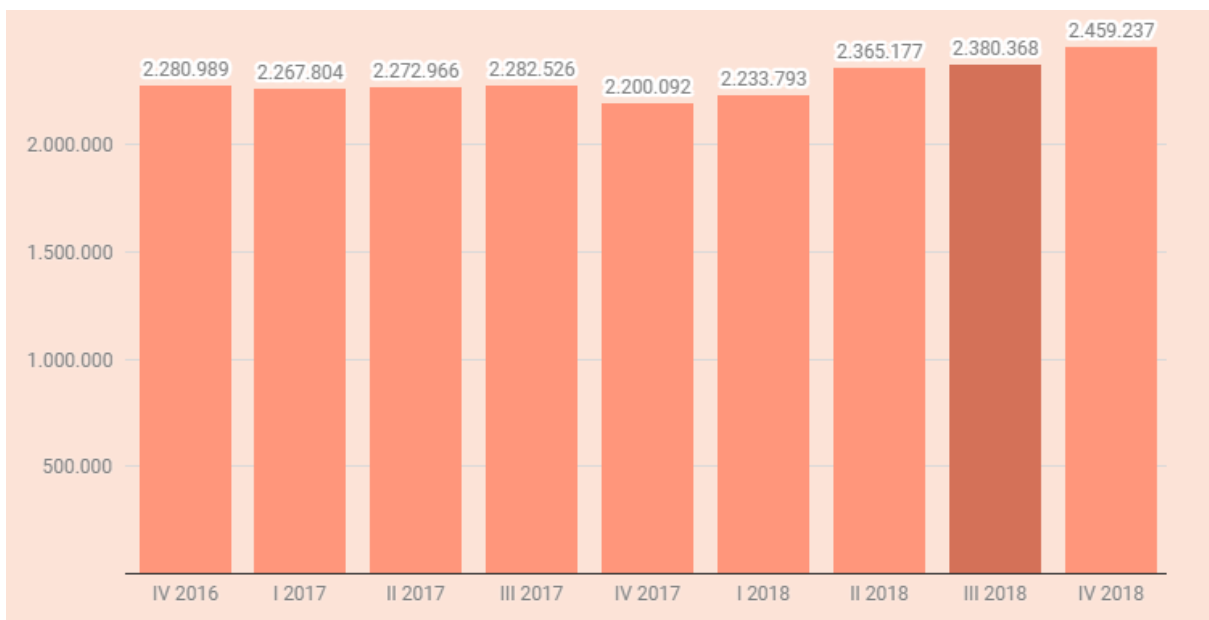


Ilustración 2. Tasa de la Fuerza de Trabajo

Fuente: INEC-Costa Rica. Encuesta Continua de Empleo ECE, IV Trimestre 2018.

### 2.2.14.2. Tasa de Ocupación y Tasa de Desempleo

La población ocupada en el cuarto trimestre de 2018 fue de 2,17 millones de

personas, lo que implica cerca de 170.000 ocupados más con relación al mismo trimestre del año anterior.

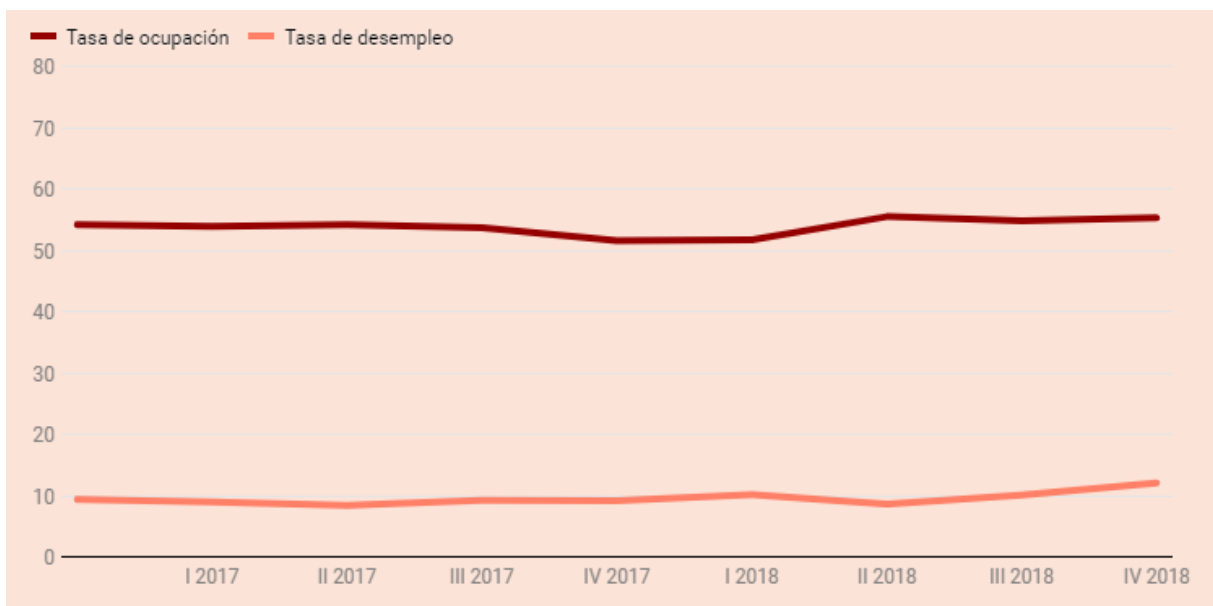


Ilustración 3. Tasa de Ocupación y Desempleo

Fuente: INEC-Costa Rica. Encuesta Continua de Empleo ECE, IV Trimestre 2018.

### 2.2.14.3. Empleo informal

Las personas ocupadas con un empleo informal aumentaron 3,8 puntos porcentuales, principalmente por las mujeres que se encuentran en la informalidad y los trabajadores independientes. En números absolutos, de la población ocupada 504.000 trabajadores dependientes, que trabajaban para empleador, empresa o institución, tenían un empleo informal, cifra que representa el 30,5 % del total de dependientes.

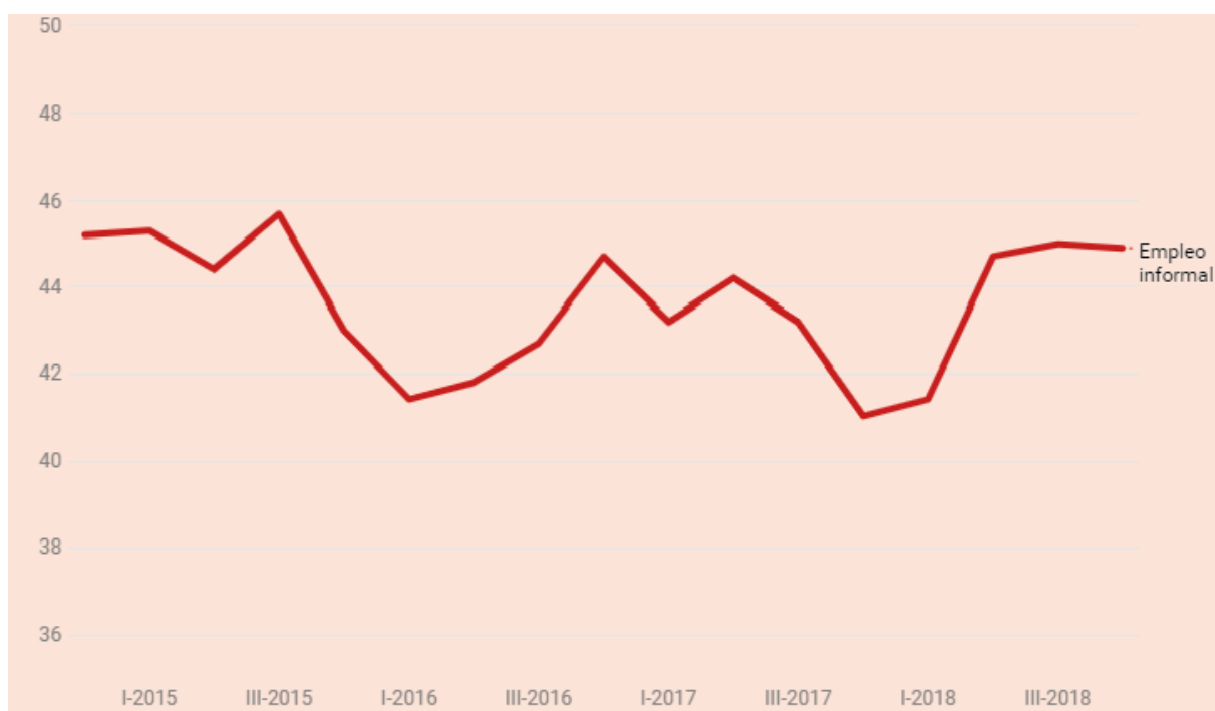


Ilustración 4. Tasa de Empleo Informal

Fuente: INEC-Costa Rica. Encuesta Continua de Empleo ECE, IV Trimestre 2018.

#### 2.2.14.4. Tasa de Presión General

Otro aspecto que ha ido en aumento es la tasa de presión general. Esta mide la presión que ejerce sobre el mercado laboral, la población desempleada en conjunto con la población ocupada que busca cambiar de trabajo, de manera activa. Es decir, todas las personas que tratan de conseguir un nuevo empleo. Para el último trimestre del 2018 la presión general sobre el mercado alcanzó el 19,6 %. En comparación con el mismo periodo del 2017 aumentó 3,6 puntos porcentuales.

Uno de los motivos de este crecimiento es el aumento particular de la población ocupada que busca cambiar de trabajo. Esta pasó de 148.000 personas en 2017 a 188.000 en el 2018. Este incremento en la tasa se refleja en ambos sexos. En el caso de los hombres el indicador se movió de 15 % a 18,3 % y en las mujeres

cerró en 21,6 %, por lo que creció más de tres puntos respecto al 2017.

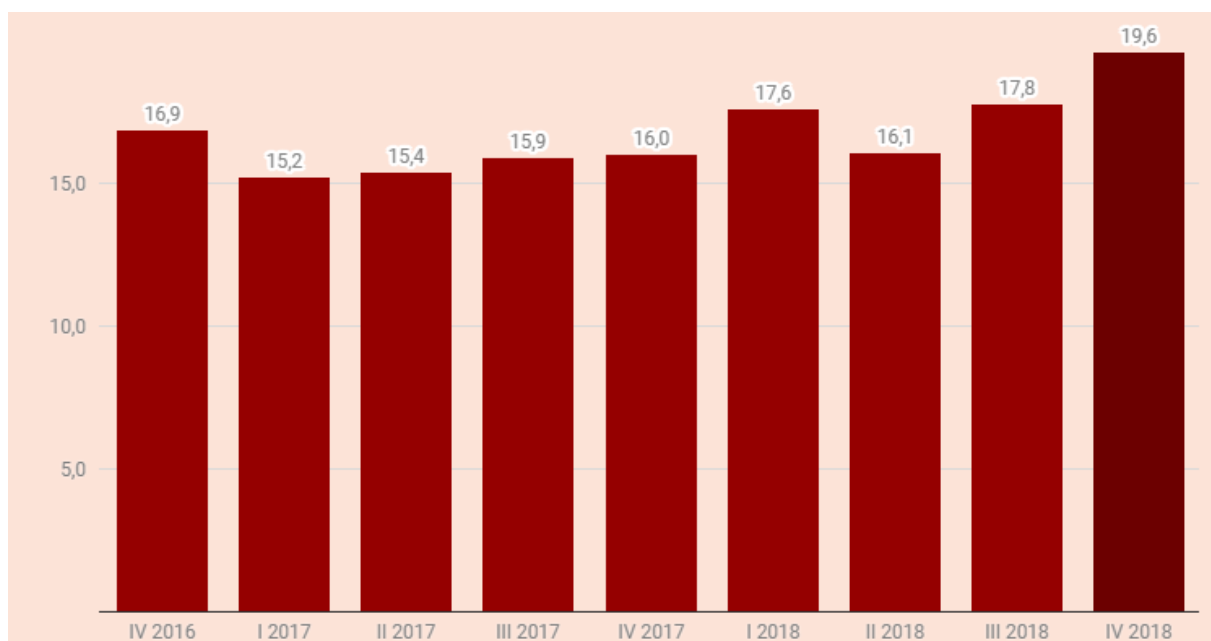


Ilustración 5. Tasa de Presión General

Fuente: INEC-Costa Rica. Encuesta Continua de Empleo ECE, IV Trimestre 2018.

### 2.2.15. Intermediación laboral

La intermediación laboral juega un papel clave para una adecuada gestión de la fuerza laboral, pues permite poner en contacto a oferentes y demandantes. Por su parte, la prospección laboral determina las necesidades presentes y futuras de requerimientos de competencias laborales del sector productivo, permitiendo planificar procesos de desarrollo laboral, a la vez que orientan a la población en su decisión de formación (Estrategia Nacional de Empleo y Producción, 2014, s. p.).

De acuerdo con Portocarrero (2013) “es el sistema por el cual empresas debidamente autorizadas por la autoridad competente, colocan a trabajadores en empresas con el fin de desarrollar labores, previamente establecidas” (p. 145). La intermediación laboral permite la presencia, no de dos, sino de tres personajes: el empleador o empresa usuaria, el talento humano en busca de empleo y la institución que presta servicios de intermediación, que trabajan de la mano con las empresas

usuarias. Esto con el fin de colocar a aquellos trabajadores para los servicios que son requeridos.

Al vincular a los jóvenes a empresas, se presta un servicio de intermediación en la medida en que pueden reducir los costos de búsqueda de empleo para los habitantes y de reclutamiento para las compañías. En principio, este servicio podría aumentar las oportunidades laborales de los desempleados.

Incluso si intermediación no condujera a obtener un empleo en forma inmediata, estos programas podrían aumentar la empleabilidad de las personas a largo plazo al incrementar su formación en el mercado laboral y ampliar su red de contactos en el sector empresarial (González, Ripani y Rosas, 2012, s. p.).

#### **2.2.16. Empresas / empleadores**

De acuerdo con Koontz, Weihrich y Cannice (2016):

El término empresa se refiere a un negocio, una dependencia gubernamental, un hospital, una universidad o cualquier otro tipo de organización [...] tanto a organizaciones lucrativas como a no lucrativas [...]. Así, la administración se aplica a organizaciones grandes y pequeñas, empresas lucrativas y no lucrativas, y a industrias de manufactura y de servicios (s. p.).

#### **2.2.17. Solicitud de empleo**

De acuerdo con Becerra (2013) “un pequeño formulario ya sea escrito o a través de la página web para recopilar los datos personales de los candidatos además de información de interés como la formación, la trayectoria profesional o incluso las aficiones” (s. p.)

### **2.2.18. Contrataciones**

Es una de las formas de adquirir obligaciones. El contrato es el convenio obligatorio, entre dos o más partes, relativo a un servicio, materia, obra, proceder o caso. Debe originarse en una declaración libre de voluntad. Tiene fuerza de ley entre las partes. Es una forma en que dos o más partes se relacionan y surgen para ellas efectos jurídicos como consecuencia de esa relación (Picado, 2017, p. 22).

### **2.2.19. Emprendedurismo**

Este espíritu es visto por los gobiernos como un medio para aumentar el empleo y la prosperidad entre sus pueblos, en tanto que compañías grandes y pequeñas encuentran que la innovación y expansión empresarial a nuevos mercados son esenciales para su éxito y supervivencia en mercados cada vez más competitivos [...]. Es un proceso creativo que se enfoca en la noción de identificar oportunidades de mercado y necesidades no satisfechas, para construir soluciones que las satisfagan y llevar valor a los clientes (Koontz, Weihrich y Cannice, 2016, s. p.).

### **2.2.20. Eficacia**

“La efectividad es el logro de objetivos” (Koontz, Weihrich y Cannice, 2016).

### **2.2.21. Eficiencia**

“La eficiencia es alcanzar los fines con el mínimo de recursos” (Koontz, Weihrich y Cannice, 2016, s. p.).

### **2.2.22. Bolsa de Empleo**

De acuerdo con la Agencia de Gestión y Colocación de Empleo de Pereira [AGCEP] (2013) “instrumento de activación de las políticas para garantizar el encuentro entre oferta y demanda laboral, capacitación, emprendimiento” (s. p.). Por su parte, el Observatorio del Mercado de Trabajo y la Seguridad Social [OMTSS] (s. f.) plantea

que “un conjunto dinámico de actividades y productos que toma diferentes modalidades y dimensiones, dependiendo de los objetivos y necesidades de la entidad en materia de mercado laboral y tiene sostenibilidad de largo plazo” (s. p.).

Las bolsas de empleo, según el Reglamento de la Bolsa de Empleo (2016) se entienden como:

La persona jurídica sin ánimo de lucro que presta servicios de gestión y colocación para un grupo específico de oferentes con los cuales tiene una relación particular. La prestación de servicios de gestión y colocación de empleo por las bolsas de empleo será gratuita para oferentes y demandantes de los servicios (s. p.).

En numerosos casos se trata de iniciativas de simple recolección de datos estadísticos y de compendios de la legislación laboral vigente. En algunas ocasiones esta información se acompaña y complementa por una recopilación de documentos de investigación y de análisis sobre el mercado de trabajo. En otros observatorios o bolsas de empleo el límite es impuesto por los propósitos perseguidos, por ejemplo, apoyar, monitorear y mejorar el funcionamiento de los servicios de intermediación y orientación laboral o la pertinencia y eficacia de los sistemas de capacitación. Este es el caso de los observatorios que se encuadran en la estructura de los Servicios Públicos de Empleo, los cuales son el foco de esta investigación.

### **2.2.23. Objetivos de la Bolsa de Empleo**

Albina (2017) lo define como “ámbito multidisciplinario de investigación y transferencia que tiene como principal objetivo el análisis de los mercados de trabajo [...] con el fin de generar insumos útiles para el diseño de políticas públicas orientadas al desarrollo socioeconómico regional” (p. 2).

Como se mencionó, los observatorios de empleo pueden conceptualizarse de acuerdo con las necesidades de cada región, país o territorio. Entre sus objetivos se encuentra generar una sistematización de información actualizada, sustantiva y significativa, con el fin de proporcionar datos de interés y, de esta manera, evaluar el comportamiento y la evolución de variables en materia del empleo, desempleo, formación profesional. Esto para contribuir a la toma de decisiones de todos los agentes que intervienen en el mercado laboral, ya sean instituciones públicas o privadas. Por otra parte, el Observatorio Iberoamericano del Empleo y la Economía Social y Cooperativa, OIBESCOOP (s. f.) propone:

- Identificar la Economía Social a través de sus actores, estableciendo una rigurosa delimitación teórica de su ámbito a partir de un núcleo identitario común.
- Cuantificar la Economía Social a partir de sus principales componentes, actualizando periódicamente sus principales datos.
- Establecer foros de debate entre teóricos y prácticos de la Economía Social.
- Colaborar con los poderes públicos y las organizaciones representativas de la Economía Social en las iniciativas empresariales locales y regionales.
- Promover estudios e investigaciones sobre la Economía Social.
- Evaluar la Economía Social, identificando y difundiendo los casos de buenas prácticas empresariales y la contribución a la creación de empleo y al bienestar social.
- Difundir periódicamente en el entorno todas las informaciones relevantes sobre la Economía Social (s. p.).

Por otra parte, el Plan Departamental de Empleo de Risaralda (2014), establece los objetivos que pretende alcanzar con la operación de su bolsa de empleo:

- Propender por la creación de puestos de trabajo formales, impulsando el fortalecimiento y la competitividad de los sectores tradicionales, prioritarios y promisorios.

- Disminuir la tasa de subempleo del municipio, con especial énfasis el nivel profesional.
- Disminuir la informalidad promoviendo programas de emprendimiento empresarial y auto empleo, a favor de apuestas productivas relacionadas con sectores impulsores del desarrollo económico del municipio.
- Desarrollar programas de capacitación para el trabajo acorde con las necesidades productivas de la comunidad, para mejorar la productividad de las empresas y la calidad del empleo.
- Reorientar las funciones de la Oficina de Intermediación con el fin de que este brinde un sistema de información sobre oferta y demanda laboral de manera permanente para la toma de decisiones en materia de empleo y sus temas relacionados (s. p.).

#### **2.2.24. Funciones de la Bolsa de Empleo**

Las funciones que ejecuta una bolsa de empleo pueden ser diversas, esto depende de la administración y los objetivos a los que aspira cada una. Estas pueden enfocarse más en una labor que en otra, según sea el plan estratégico planteado previamente. No todas las bolsas de empleo ejecutan con el mismo fervor cada una de las actividades o funciones con las que se espera que cumplan, todo esto se relaciona con el personal que las administra, así como con las necesidades de cada sector a las que se dirigen y prestan sus servicios de intermediación. Por este motivo, se contemplarán las diversas funciones que ejecutan las bolsas de empleo, propuestas por El Plan Departamental de Empleo de Risaralda (2014), el cual establece las siguientes:

##### **2.2.24.1. Desarrollo y competitividad**

Tiene como fin identificar los sectores de mayor crecimiento y potencializar otros que apunten a mejorar la productividad y competitividad de la población, aprovechando las vocaciones y apuestas productivas de cada región. Otro aspecto que cabe

destacar es apoyar procesos de emprendimiento y formalización empresarial como estrategia para mejorar la calidad de los servicios y productos ofrecidos. Así como aumentar el recaudo e inversión de las personas o empresas que funcionen en la informalidad y facilitar el acceso a créditos.

#### **2.2.24.2. Promoción y fortalecimiento de emprendimientos**

Busca fortalecer los procesos de asociatividad, la capacidad técnica y los servicios que faciliten el desarrollo de iniciativas empresariales enfocadas en las apuestas y vocaciones productivas de la región. Con esto se pretende la mejora de los ingresos y la generación de nuevos empleos.

#### **2.2.24.3. Formación y capacitación laboral**

El objetivo es que el recurso humano (general y poblaciones con requerimientos especiales) se forme o capacite para el trabajo en las áreas y sectores que demanda el ambiente productivo instalado en las diferentes regiones de la comunidad o el país. Esto con base en la articulación eficiente del sector público, privado y académico disponible.

#### **2.2.24.4. Intermediación laboral y colocación**

Pretende generar el conjunto de actividades y recursos dirigidos a acercar a los demandantes de empleo (trabajadores) con los oferentes de empleo (empresas) para brindar a los colaboradores un trabajo adecuado a sus características y con esto darles a las compañías los trabajadores más apropiados a sus necesidades. Cabe destacar que en este aspecto surge una de las principales funciones de la

intermediación laboral por medio de las bolsas de empleo. Esta corresponde no solo a ser una plataforma conectora entre empleadores y el talento humano, sino a conseguir el mayor porcentaje de colocación de candidatos con respecto al porcentaje de postulantes totales, para medir la efectividad de este instrumento.

#### **2.2.24.5. Coordinación institucional y fortalecimiento de capacidades territoriales**

Este es uno de los oficios estructurantes más importantes, ya que su propósito es fortalecer la institucionalidad municipal y local para que obre como responsable de la implementación, coordinación y seguimiento de los planes y políticas de empleo.

Asimismo, debe monitorear la actividad laboral en el municipio.

#### **2.2.24.6. Fortalecimiento normativo y diálogo social**

Este se centra en establecer lineamientos y directrices para orientar a las organizaciones territoriales en la aplicación de estrategias que promuevan el cumplimiento a las normas y diálogo social.

#### **2.2.24.7. Fuentes de financiación del Plan de Empleo**

La formación para el trabajo es un objetivo del plan de desarrollo que se enfoca en generar un capital humano eficiente y de calidad en el país. Para esto, es necesario que se cuente con un sistema de evaluación de los programas e instituciones de educación superior. Desarrolla las políticas, programas y proyectos que forman parte de la implementación de este objetivo; busca conseguir aliados nacionales en el campo educativo que sean ágiles para la población, que consiga mejorar la

competitividad entre el talento humano de las diferentes regiones, que los vuelva atractivos para las distintas empresas. Es decir, que los dote del conocimiento y especialización que se requiere para llevar a cabo los distintos trabajos para los que son solicitados. Además, las fuentes de apoyo y financiamiento necesarias para cubrir estos proyectos.

#### **2.2.24.8. Monitoreo, evaluación y seguimiento del Plan de Empleo**

Se contempla la necesidad de construir y diseñar una herramienta informática que permita llevar a cabo el monitoreo, evaluación y seguimiento a los planes de empleo y otras actividades inherentes al proceso. Esta herramienta pretende cumplir con una serie de tareas para evaluar y observar el trabajo de la bolsa de empleo, las cuales se mencionan a continuación:

- Almacenar, consultar y analizar información de los diagnósticos sobre las características socioeconómicas regionales.
- Interpretación y toma de decisiones con base en las dinámicas propias de cada región.
- Darle seguimiento a los proyectos incluidos en los planes de empleo de cada territorio, revelando el avance, tanto en las fases como las actividades de estos.
- Monitorear los compromisos y metas de los planes de empleo.
- Darle seguimiento a la gestión relacionada con la ejecución de la asistencia

técnica.

- Presentar información de oferta institucional pertinente en materia de empleo.

Las funciones presentadas son solo algunas de las que ejecutan las bolsas de empleo, sin embargo, son las principales y abarcan parte de las tareas que se tienen en materia de un plan de empleo. Por este motivo, es importante considerar como base estos puntos para analizar los procesos que ejecutan estas bolsas de empleo y su efectividad como instrumento de intermediación laboral.

## **CAPÍTULO III. MARCO METODOLÓGICO**

## **3.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN**

### **3.1.1. Finalidad (teórica o aplicada)**

La finalidad de la investigación hace referencia a los aportes que dará; estos pueden enfocarse en la generación de conocimiento acerca del tema estudiado, ampliando el panorama, con el objetivo de cubrir los vacíos teóricos existentes. Asimismo, puede tener un enfoque más práctico, con objetivo principal ayudar a resolver el problema planteado al brindar recomendaciones, manuales, acciones o planes, que se elaborarán producto de la información encontrada, para este problema.

#### **3.1.1.1. Teórica**

“La investigación teórica es aquella actividad orientada a la búsqueda de nuevos conocimientos y campos de investigación [...] para crear un cuerpo de conocimiento teórico en algún campo de la ciencia” (Barrantes, 2013, p. 64).

#### **3.1.1.2. Aplicada**

“La investigación aplicada tiene la finalidad de resolver problemas prácticos, para transformar las condiciones de un hecho que nos preocupa” (Barrantes, 2013, p. 64).

En esta investigación, la finalidad es aplicada; ya que el objetivo de analizar los efectos de la bolsa de empleo en las contrataciones y la influencia de su procedimiento, es brindar una propuesta de mejora y un conjunto de recomendaciones para potenciar su efectividad.

### **3.1.2. Dimensión (transversal / longitudinal)**

La dimensión de la investigación hace referencia al momento que se tomará en cuenta para llevar a cabo la investigación, sea este un lapso específico o delimitado, o bien se consideren hechos anteriores que han influido en el problema actual. Por lo tanto, existen dos tipos de dimensión para las investigaciones: transversal y longitudinal.

#### **3.1.2.1. Transversal**

“Su propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento. Es como tomar una fotografía de algo que sucede” (Hernández, Fernández y Baptista, 2014, s. p.).

#### **3.1.2.2. Longitudinal**

“Los diseños longitudinales, los cuales recolectan datos en diferentes momentos o periodos para hacer inferencias respecto al cambio, sus determinantes y consecuencias” (Hernández, Fernández y Baptista, 2014, s. p.).

La dimensión temporal de esta investigación se clasifica en trasversal, ya que se analizan los efectos de la bolsa en las contrataciones de los habitantes del municipio de Desamparados, durante un periodo, el cual será el 2018.

### **3.1.3. Marco (mega-macro- micro)**

El marco de la investigación se refiere al tamaño o amplitud de esta; es decir, a la magnitud y extensión de la organización, las áreas, el lugar o la temática que se

pretende investigar. Refiere, entonces, a qué tanto abarca el estudio; lo cual depende, entre otros factores, de la existencia de recursos económicos, de tiempo, de cantidad de investigadores y del grado conocimiento de la temática.

#### **3.1.3.1. Mega**

“Cuando, entonces, se pretende estudiar un gran espacio o temática, se dice que la investigación tiene un marco mega” (González y Segura, 2018, s. p.).

#### **3.1.3.2. Macro**

“Lo macro, en cambio, refiere al estudio que se realiza en una parte o fragmento de lo mega” (González y Segura, 2018, s. p.).

#### **3.1.3.3. Micro**

“El marco o espacio micro de la investigación refiere a una parte, un elemento, un subtema o un micro espacio, acerca del cual el investigador hará su investigación” (González y Segura, 2018, s. p.).

El marco para esta investigación se define como micro. Esto debido a que se llevó a cabo específicamente en la bolsa de empleo que gestiona la Oficina de Intermediación Laboral, una pequeña subdivisión de la Municipalidad de Desamparados y se estudiará su proceso y sus efectos en las contrataciones de los habitantes desempleados del cantón.

#### **3.1.4. Naturaleza (Cualitativa, Cuantitativa o Mixta)**

La naturaleza de una investigación puede ser más intrínseca, al contar con

información recopilada y basarse en esta para llegar a las conclusiones del caso. Por otra parte, puede basarse en mediciones y datos estadísticos para probar con mayor exactitud la causa del fenómeno estudiado.

#### **3.1.4.1. Cuantitativo**

“Utiliza la recolección de datos para probar hipótesis con base en las mediciones numéricas y el análisis estadístico, a fin de establecer pautas de comportamiento y probar hipótesis” (Hernández, Fernández y Baptista, 2014, s. p.).

#### **3.1.4.2. Cualitativo**

“Su preocupación no es prioritariamente medir, sino cualificar y describir el fenómeno social a partir de rasgos determinantes, según sean percibidos por los elementos mismos que están dentro de la situación estudiada” (Bernal, 2015, p. 60).

#### **3.1.4.3. Mixta**

“Se define como la búsqueda donde el investigador mezcla o combina métodos cuantitativos y cualitativos” (Bernal, 2015, p. 60).

Esta investigación presenta una naturaleza cualitativa debido a que por medio de los instrumentos que se aplicaron se obtendrá la percepción y sus efectos en las contrataciones de los habitantes desempleados del municipio desamparadeño. Con esto se presentará una serie de sugerencias para mejorar su gestión y los niveles de colocación.

### **3.1.5. Carácter (exploratorio, descriptivo, correlacional o explicativo)**

#### **3.1.5.1. Exploratorio**

“Los estudios exploratorios se realizan cuando el objetivo es examinar un tema o problema de investigación poco estudiado, del cual se tienen muchas dudas o no se ha abordado antes” (Hernández, Fernández y Baptista, 2014, s. p.).

#### **3.1.5.2. Descriptivo**

“Con los estudios descriptivos se busca especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis” (Hernández, Fernández y Baptista, 2014, s. p.).

#### **3.1.5.3. Correlacional**

“Tiene como finalidad conocer la relación o grado de asociación que exista. Entre dos o más conceptos, categorías o variables en una muestra o contexto en particular” (Hernández, Fernández y Baptista, 2014, s. p.).

#### **3.1.5.4. Explicativo o Causal**

“Están dirigidos a responder por las causas de los eventos y fenómenos físicos o sociales. Como su nombre lo indica, su interés se centra en explicar por qué ocurre un fenómeno y en qué condiciones se manifiesta o por qué se relacionan dos o más variables” (Hernández, Fernández y Baptista, 2014, s. p.).

La presente investigación es descriptiva, debido a que es la primera vez que

se lleva a cabo un estudio de los efectos de la bolsa de empleo en las contrataciones de la población desempleada del cantón de Desamparados y cómo influye su gestión es exploratorio. A la vez, con el estudio se busca identificar el funcionamiento y la aplicación de la bolsa de empleo en La Oficina de Intermediación Laboral, así como sus características.

## **3.2. SUJETOS Y FUENTES DE INFORMACIÓN**

### **3.2.1. Sujetos de información**

De acuerdo con Arias (2012) “es todo lo que suministra datos o información. Según su naturaleza, las fuentes de información pueden ser documentales (proporcionan datos secundarios), y vivas (sujetos que aportan datos primarios)” (p. 27).

Para esta investigación, los sujetos y fuentes de información que se tomaron en cuenta son a los 3 encargados de la Oficina de Intermediación Laboral, de la Municipalidad de Desamparados. Estos se encargan de la administración y gestión de la bolsa de empleo, quienes brindan la información pertinente respecto al proceso que se lleva a cabo, asimismo, sobre los estudios que posee la institución acerca de los niveles de empleabilidad que se han logrado y las empresas participantes.

### **3.2.2. Fuentes primarias**

Según Maranto y González (2015) “este tipo de fuentes contienen información original es decir son de primera mano, son el resultado de ideas, conceptos, teorías y resultados de investigaciones” (s. p.).

Para esta investigación las fuentes primarias son los colaboradores de la Oficina Municipal de Intermediación Laboral de Desamparados y la información con que cuenta la Municipalidad de Desamparados.

### **3.2.3. Fuentes secundarias**

Este tipo de fuentes son las que ya han procesado información de una fuente

primaria. El proceso de esta información se pudo dar por una interpretación, un análisis, así como la extracción y reorganización de la información de la fuente primaria (Maranto y González, 2015, s. p.).

Para esta investigación las fuentes secundarias que se utilizaron fueron libros, libros digitales, documentos digitales, artículos, información por Internet, página *web* de la organización, revistas digitales, entre otras.

#### **3.2.4. Fuentes terciarias**

“Este tipo de fuentes son las que recopilan fuentes de información primarias o secundarias. Estas fuentes son utilizadas para buscar datos o para obtener una idea general sobre algún tema” (Maranto y González, 2015, s. p.).

### 3.3. SELECCIÓN DEL MUESTREO

“Aquí el interés se centra en “qué o quiénes”, es decir, en los participantes, objetos, sucesos o colectividades de estudio (las unidades de muestreo), lo cual depende del planteamiento y los alcances de la investigación” (Hernández, Fernández y Baptista, 2014, s. p.).

#### 3.3.1. La población

De acuerdo con Hernández, Fernández y Baptista (2014): es el “conjunto de todos los casos que concuerdan con determinadas especificaciones” (s. p.). Por su parte, la Guía Universidad Hispanoamericana (2018) establece que: “constituye el universo total sobre el cual se hace la investigación y puede estar conformada por comunidades, grupos, personas; situaciones, organizaciones” (s. p.).

Para efectos de esta investigación se contará con una población de los 2 colaboradores de la Oficina Municipal de Intermediación Laboral de Desamparados y 176 empresas distribuidas de la siguiente manera:

Cuadro 1. *Distribución de la muestra por cargo*

<b>Oficina Municipal de Intermediación Laboral de Desamparados</b>			
<b>Cargo</b>	<b>Hombres</b>	<b>Mujeres</b>	<b>Total</b>
Coordinador	1		1
Asistente		1	1
<b>Total</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>2</b>

Fuente: elaboración propia.

Cuadro 2. Empresas Participantes en la Bolsa de Empleo OMIL 2018

Categoría	Número de Empresas Vinculadas
Servicios de Limpieza y Seguridad	25
Operarios de Construcción e Industria	23
Servicios de Restaurantes	25
Operadores Móviles	16
Servicios Administrativos y Ventas	39
Servicios Técnicos	34
Call center	11
Servicios de Cuido	3

Fuente: Informe Rendición de Cuentas, OMIL, 2018.

### 3.3.2. Muestra

“Es un subgrupo de la población de interés sobre el cual se recolectarán datos, y que tiene que definirse y delimitarse de antemano con precisión, además de que debe ser representativo de la población” (Hernández, Fernández y Baptista, s. f., 2014). Puede ser de dos tipos: probabilística y no probabilística. En esta investigación no se aplica una muestra, porque se trabaja con la totalidad de la población.

### **3.3.3. Probabilística o No Probabilística**

#### **3.3.3.1. Probabilística**

Todos los elementos de la población tienen la misma posibilidad de ser escogidos para la muestra y se obtienen definiendo las características de la población y el tamaño de la muestra, y por medio de una selección aleatoria o mecánica de las unidades de muestreo/análisis (Hernández, Fernández y Baptista, 2014, s. p.).

#### **3.3.3.2. No probabilística**

Aquí el procedimiento no es mecánico ni se basa en fórmulas de probabilidad, sino que depende del proceso de toma de decisiones de un investigador o de un grupo de investigadores y, desde luego, las muestras seleccionadas obedecen a otros criterios de investigación (Hernández, Fernández y Baptista, 2014, s. p.).

De acuerdo con las características de la investigación, se utilizará una muestra no probabilística, debido a que se tomará en cuenta la población total de usuarios inscritos en la bolsa de empleo de La Oficina de Intermediación Laboral de la Municipalidad de Desamparados. Además, se empleará la información brindada por los 2 funcionarios de esta.

## **3.4. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS PARA RECOLECTAR INFORMACIÓN**

La recolección de los datos dependerá en cierta medida del tipo de investigación y del problema planteado. Para contar con la información pertinente, se deben tomar en cuenta los factores y las variables presentes en los objetivos del estudio. A partir de esto, se elige y se aplica el instrumento más adecuado para llevar a cabo en el trabajo. Según Hernández et al. (2014), recolectar los datos implica elaborar un plan detallado de procedimientos que conduzcan a reunir datos con un propósito específico. Este plan incluye determinar:

- ¿Cuáles son las fuentes de las que se obtendrán los datos?
- ¿En dónde se localizan tales fuentes?
- ¿A través de cuál medio o método vamos a recolectar los datos?
- ¿De cuál forma vamos a prepararlos para que puedan analizarse y respondamos al planteamiento del problema?

### **3.4.1. Encuesta**

“La encuesta puede ser una alternativa viable, ya que se basa en el diseño y aplicación de ciertas incógnitas dirigidas a obtener determinados datos” (Gómez, 2012, p. 58). Los instrumentos principales de la encuesta son:

#### **3.4.1.1. Entrevista**

“Podemos decir que la entrevista es la relación directa establecida entre el investigador y su objeto de estudio a través de individuos o grupos con el fin de obtener testimonios orales” (Gómez, 2012, p. 59). La entrevista puede ser individual o colectiva y por la forma en que se encuentre estructurada puede clasificarse en libre o dirigida. El investigador deberá tener las habilidades necesarias para aprovechar al máximo este recurso y obtener el mejor provecho de los informantes.

#### **3.4.1.2. Cuestionario**

“El cuestionario contiene los aspectos del fenómeno que se consideran esenciales; permite, además, aislar ciertos problemas que nos interesan principalmente; reduce la realidad a cierto número de datos esenciales y precisa el objeto de estudio” (Gómez, 2012, p. 58).

Para el diseño y elaboración del cuestionario, se requiere un conocimiento del fenómeno a investigar. Una vez que se tiene contacto directo con el fenómeno que se pretende estudiar, además de tener conocimientos de sus aspectos y elementos más relevantes, se debe analizar y precisar el tipo de preguntas que se harán y que conducirán la investigación. En cuanto a la estructura y forma del cuestionario, sus preguntas deben estar cuidadosamente elaboradas. Asimismo, es relevante el orden en el que deben aparecer, ya que debe existir un vínculo y estar relacionadas con el orden en el que se plantean. La redacción de las preguntas debe ser sencilla para que se comprendan fácilmente, además de ser claras y precisas para llegar hasta el punto de información deseado.

### **3.4.2. La observación**

Se refiere básicamente a la percepción visual; se emplea para indicar todas las formas de percepción utilizadas, registrando posibles respuestas; sin embargo, es importante distinguir entre lo que es una respuesta, y lo que se denomina dato, una respuesta sería por ejemplo una acción, y el producto del registro de la respuesta sería el dato (Gómez, 2012, p. 60).

La recolección de datos para esta investigación será mediante el uso de una entrevista a los dos funcionarios encargados de la Oficina de Intermediación Laboral. Esto para obtener información más detallada sobre la gestión de la bolsa de empleo y su funcionamiento. Posteriormente y con base en las entrevistas se aplicará un cuestionario como instrumento, con el objetivo de medir cada uno de los factores e indicadores del presente estudio.

### **3.5. OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES**

“Proceso metodológico que consiste en descomponer o desagregar deductivamente las variables que componen el problema de investigación” (Carrasco, 2013, p. 226).

En la operacionalización se llevan a cabo tres partes:

- Definición Conceptual. “Consiste en definir, describir y conceptualizar la variable, empleando otros términos” (Carrasco, 2013, p. 220).
- Definición Operacional. “Permite observar y medir la manifestación empírica de las variables, mediante un proceso de deducción” (Carrasco, 2013, p. 220).
- Definición Instrumental. “Se especifican las técnicas e instrumentos a utilizar para recolectar la información, según las variables abordadas y los resultados esperados” (Guía Universidad Hispanoamericana, 2018, s. p.).

#### **3.5.1. Variable Independiente: Bolsa de Empleo**

##### **3.5.1.1. Definición conceptual**

Las bolsas de empleo, según el Reglamento de la Bolsa de Empleo (2016) se entienden como:

La persona jurídica sin ánimo de lucro que presta servicios de gestión y colocación para un grupo específico de oferentes con los cuales tiene una relación particular. La prestación de servicios de gestión y colocación de empleo por las bolsas de empleo será gratuita para oferentes y demandantes de los servicios (s. p.).

### **3.5.1.2. Definición operativa**

En el caso de esta investigación se demuestra la efectividad de la bolsa de empleo tomando como base sus efectos en las contrataciones y al contrastar la cantidad de personas que consiguen un empleo, respecto a la cantidad de ofertas recibidas en la Oficina de Intermediación Laboral durante el 2018. Se establece una escala del 25 al 100, en la que se tomará como positivo mayor a 60.

0 \_\_\_\_\_ **Negativo** \_\_ - 60 + \_\_ **Positivo** \_\_\_\_\_ 100

### **3.5.1.3. Definición instrumental**

## **3.5.2. Variable dependiente: contrataciones**

### **3.5.2.1. Definición conceptual**

Es una de las formas de adquirir obligaciones. El contrato es el convenio obligatorio, entre dos o más partes, relativo a un servicio, materia, obra, proceder o caso. Debe originarse en una declaración libre de voluntad. Tiene fuerza de ley entre las partes. Es una forma en que dos o más partes se relacionan y surgen para ellas efectos jurídicos como consecuencia de esa relación (Picado, 2017, p. 22).

### **3.5.2.2. Definición operacional**

En el caso de esta investigación se demuestra la efectividad de la bolsa de empleo tomando como base sus efectos en las contrataciones y contrastar la cantidad de personas que consiguen un empleo, respecto a la cantidad de ofertas recibidas en la Oficina de Intermediación Laboral durante el 2018. Se establece una escala del 25 al 100, en la que se tomará como positivo mayor a 60.

0 \_\_\_\_\_ **Negativo** \_\_\_\_\_ - 60 + \_\_\_\_\_ **Positivo** \_\_\_\_\_ 100

### 3.5.2.3. Definición instrumental

Cuadro 3. Operacionalización de las variables

Objetivo Específico	Variable	Indicadores	Definición Conceptual	Definición Operacional	Definición Instrumental
Identificar el proceso que lleva a cabo la Oficina de Intermediación Laboral de la Municipalidad de Desamparados en relación con la bolsa de empleo.	Bolsa de Empleo	Proceso de incorporación en la bolsa de empleo	Las bolsas de empleo, según el Reglamento de la Bolsa de Empleo (2016) se entienden como “la persona jurídica sin ánimo de lucro que presta servicios de gestión y colocación para un grupo específico de oferentes con los cuales tiene una relación particular. La prestación de servicios de gestión y colocación de empleo por las bolsas de empleo será gratuita para oferentes y demandantes de los servicios” (s. p.).	<p><b>Deficiente:</b> Si la frecuencia relativa se encuentra de 25 a 44.99.</p> <p><b>Regular:</b> Si la frecuencia relativa se encuentra de 45 a 59.99.</p> <p><b>Buena:</b> Si la frecuencia relativa se encuentra de 60 a 74.99.</p> <p><b>Muy buena:</b> Si la frecuencia relativa se encuentra de 75 a 89.99.</p> <p><b>Excelente:</b> Si la frecuencia relativa se encuentra de 90 a 100.</p>	Cuestionario aplicado a los colaboradores de la Oficina Municipal de Intermediación Laboral de Desamparados de la pregunta 5 a la 22.

Objetivo Específico	Variable	Indicadores	Definición Conceptual	Definición Operacional	Definición Instrumental
Determinar las empresas que utilizan la bolsa de empleo de la Oficina de Intermediación Laboral de la Municipalidad de Desamparados	Bolsa de empleo	Empresas:  Base de datos de empresas adscritas a la bolsa de empleo	“El término empresa se refiere a un negocio, una dependencia gubernamental , un hospital, una universidad o cualquier otro tipo de organización, [...] tanto a organizaciones lucrativas como a no lucrativas” (Koontz, Weihrich y Cannice, (2016, s. p.),	<p><b>Deficiente:</b> Si la frecuencia relativa se encuentra de 25 a 44.99.</p> <p><b>Regular:</b> Si la frecuencia relativa se encuentra de 45 a 59.99.</p> <p><b>Buena:</b> Si la frecuencia relativa se encuentra de 60 a 74.99.</p> <p><b>Muy buena:</b> Si la frecuencia relativa se encuentra de 75 a 89.99.</p> <p><b>Excelente:</b> Si la frecuencia relativa se encuentra de 90 a 100.</p>	Cuestionario aplicado a los colaboradores de la Oficina Municipal de Intermediación Laboral de Desamparados de la pregunta 23 a la 32.
Analizar la cantidad de contrataciones que hicieron las empresas que utilizan la bolsa de empleo que maneja la Oficina de Intermediación Laboral de la Municipalidad de Desamparados en relación con las solicitudes recibidas durante el 2018.	Contrataciones	Índices de solicitudes recibidas e índices de contrataciones	“Es una de las formas de adquirir obligaciones. El contrato es el convenio obligatorio, entre dos o más partes, relativo a un servicio, materia, obra, proceder o caso. Debe originarse en una declaración libre de voluntad. Tiene fuerza de ley entre las partes. Es una	<p><b>Deficiente:</b> Si la frecuencia relativa se encuentra de 25 a 44.99.</p> <p><b>Regular:</b> Si la frecuencia relativa se encuentra de 45 a 59.99.</p> <p><b>Buena:</b> Si la frecuencia relativa se encuentra de 60 a 74.99.</p> <p><b>Muy buena:</b> Si la frecuencia relativa se encuentra de</p>	Cuestionario aplicado a los colaboradores de la Oficina Municipal de Intermediación Laboral de Desamparados de la pregunta 33 a la 38.

Objetivo Específico	Variable	Indicadores	Definición Conceptual	Definición Operacional	Definición Instrumental
			<p>forma en que dos o más partes se relacionan y surgen para ellas efectos jurídicos como consecuencia de esa relación” (Picado, 2017, p. 22).</p>	<p>75 a 89.99.</p> <p><b>Excelente:</b> Si la frecuencia relativa se encuentra de 90 a 100.</p>	
<p>Identificar si la solicitud de empleo que completan los interesados en la Oficina de Intermediación Laboral de la Municipalidad de Desamparados , se ajusta a lo que se indica en la Reforma Procesal Laboral.</p>	<p>Solicitud de Empleo</p>	<p>RLP (Art 404)</p>	<p>“Un pequeño formulario ya sea escrito o a través de la página web para recopilar los datos personales de los candidatos además de información de interés como la formación, la trayectoria profesional o incluso las aficiones” (Becerra, 2013, s. p.)</p>	<p><b>Deficiente:</b> Si la frecuencia relativa se encuentra de 25 a 44.99.</p> <p><b>Regular:</b> Si la frecuencia relativa se encuentra de 45 a 59.99.</p> <p><b>Buena:</b> Si la frecuencia relativa se encuentra de 60 a 74.99.</p> <p><b>Muy buena:</b> Si la frecuencia relativa se encuentra de 75 a 89.99.</p> <p><b>Excelente:</b> Si la frecuencia relativa se encuentra de 90 a 100.</p>	<p>Cuestionario aplicado a los colaboradores de la Oficina Municipal de Intermediación Laboral de Desamparados de la pregunta 39 a la 45.</p>

<b>Objetivo Específico</b>	<b>Variable</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Definición Conceptual</b>	<b>Definición Operacional</b>	<b>Definición Instrumental</b>
Elaborar una propuesta que mejore la bolsa de empleo que administra la Oficina de Intermediación Laboral de la Municipalidad de Desamparados					

Fuente: elaboración propia.

## **CAPÍTULO IV. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE DATOS**

## 4.1. DIAGNÓSTICO DE LA SITUACIÓN VIGENTE

### 4.1.1. Descripción de los datos

En el cumplimiento de los objetivos de esta investigación se procede con la aplicación de un cuestionario a los 2 funcionarios y únicos encargados de las labores que desempeña la Oficina Municipal de Intermediación Laboral de la Municipalidad de Desamparados. Este cuestionario consta de 45 preguntas, en el que se abarca información general y las variables de los primeros cuatro objetivos en estudio acerca de la Bolsa de Empleo de la institución y sus efectos en las contrataciones. Los resultados que se obtuvieron a través de la aplicación de este instrumento se manifiestan e interpretan en el presente capítulo, de manera simple por medio de una serie de tablas y gráficos que responden a cada una de las interrogantes.

#### 4.1.1.1. Datos generales

Tabla 1. Género

Descripción	Distribución	Cantidad de personas	Peso
Género	Masculino	1	50 %
	Femenino	1	50 %
	Intersex	0	0
<b>Total</b>		<b>2</b>	<b>100 %</b>
<p><i>Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores de La Oficina Municipal de Intermediación Laboral de la Municipalidad de Desamparados, mayo 2019.</i></p>			

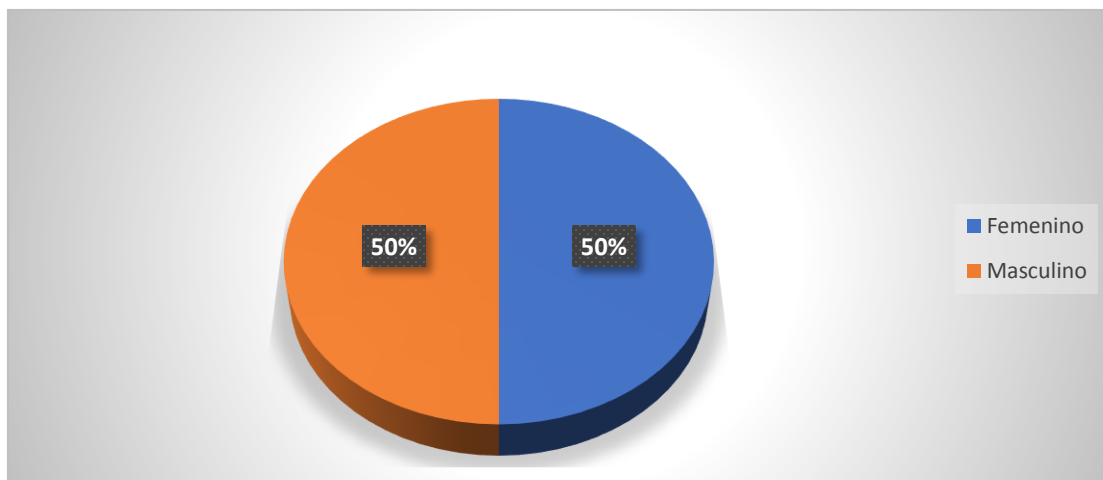


Gráfico 1. Género

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores de La Oficina Municipal de Intermediación Laboral de la Municipalidad de Desamparados, mayo 2019.

La primera interrogante muestra la información sobre el género de los funcionarios participantes del cuestionario, en el que se obtiene que el 50 % es del género masculino y el otro 50 % es del género femenino.

Tabla 2. Edad

Descripción	Distribución	Cantidad de personas	Peso
Edad	20 a 25 años	0	0
	26 a 30 años	1	50 %
	31 a 35 años	0	0
	36 a 40 años	0	0

Descripción	Distribución	Cantidad de personas	Peso
	41 a 45 años	0	0
	46 a 50 años	0	0
	51 años en adelante	1	50 %
Total		2	100 %

*Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores de La Oficina Municipal de Intermediación Laboral de la Municipalidad de Desamparados, mayo 2019.*

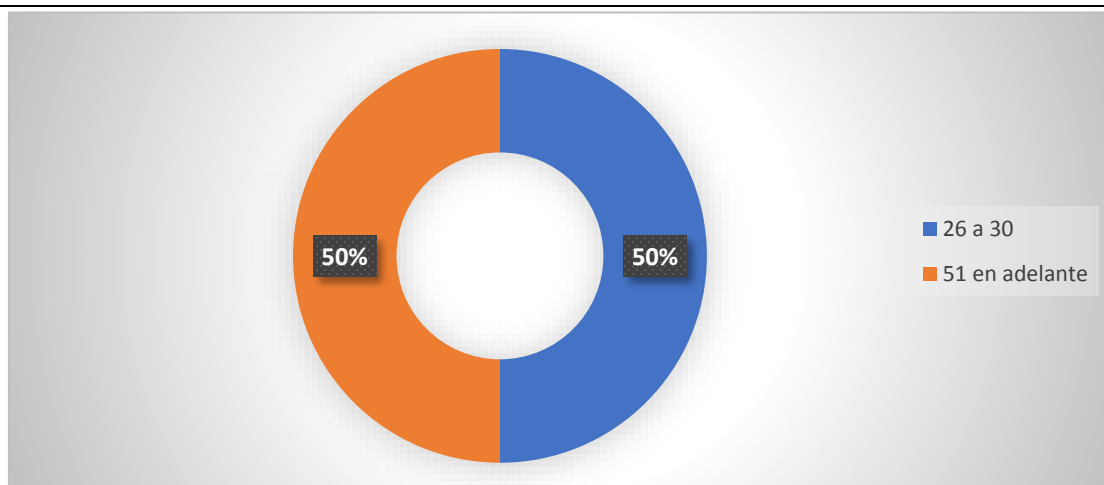


Gráfico 2. Edad

*Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores de La Oficina Municipal de Intermediación Laboral de la Municipalidad de Desamparados, mayo 2019.*

La segunda pregunta muestra el rango de edad de los 2 colaboradores de la Oficina Municipal de Intermediación Laboral de la Municipalidad de Desamparados, de la cual se obtuvo que el 50 % oscila en una edad entre los 26 y 30 años y el otro 50 % se encuentra de los 51 o más años.

Tabla 3. Cargo

Descripción	Distribución	Cantidad de personas	Peso
Cargo	Oficinista	0	0
	Secretaria/Asistente	1	50 %
	Técnico	0	0
	Profesional	0	0
	Jefatura	1	50 %
	Otro	0	0
Total		2	100 %
<p><i>Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores de La Oficina Municipal de Intermediación Laboral de la Municipalidad de Desamparados, mayo 2019.</i></p>			

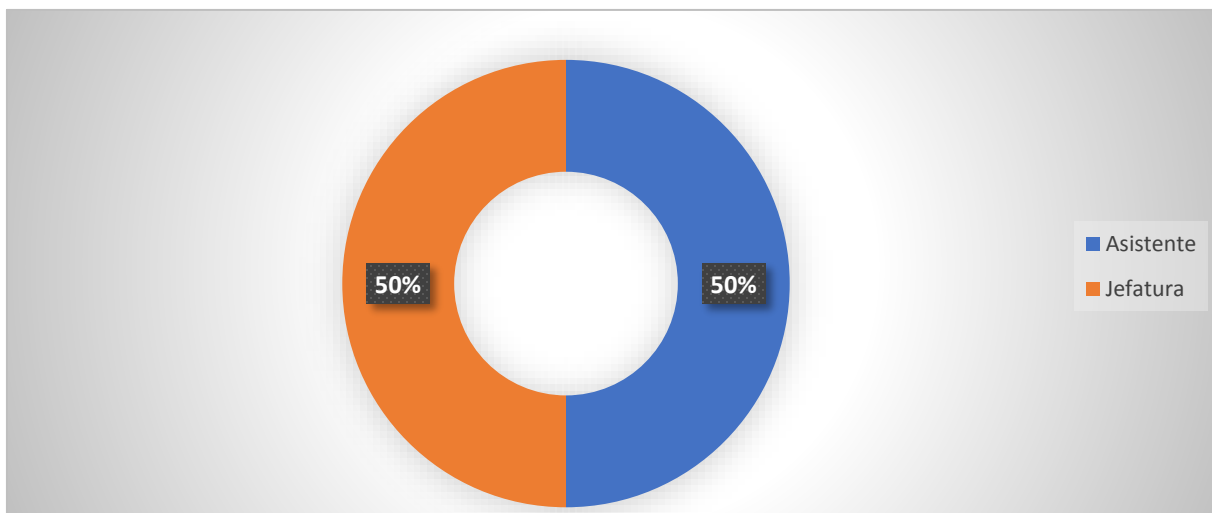


Gráfico 3. Cargo

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores de La Oficina Municipal de Intermediación Laboral de la Municipalidad de Desamparados, mayo 2019.

La tercera interrogante divide a los colaboradores según el cargo que desempeñan en la institución. En esta se obtuvo que el 50 % posee un cargo de jefatura y el otro 50 % desempeña un puesto de asistencia administrativa. Durante la aplicación del cuestionario se hicieron los siguientes comentarios:

- Solamente, hay 2 funcionarios para llevar a cabo todas las labores en la OMIL.
- Uno posee un cargo de jefatura al cual se llama *coordinador* y la otra un cargo de asistencia.
- El coordinador de la OMIL está próximo a jubilarse.

Tabla 4. *Tiempo laborado*

Descripción	Distribución	Cantidad de personas	Peso
Tiempo Laborado	1 a 6 meses	0	0
	7 a 11 meses	1	50 %
	1 a 4 años	0	0
	5 a 8 años	0	0
	9 a 12 años	0	0
	13 años en adelante	1	50 %
Total		2	100 %
<p><i>Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores de La Oficina Municipal de Intermediación Laboral de la Municipalidad de Desamparados, mayo 2019.</i></p>			

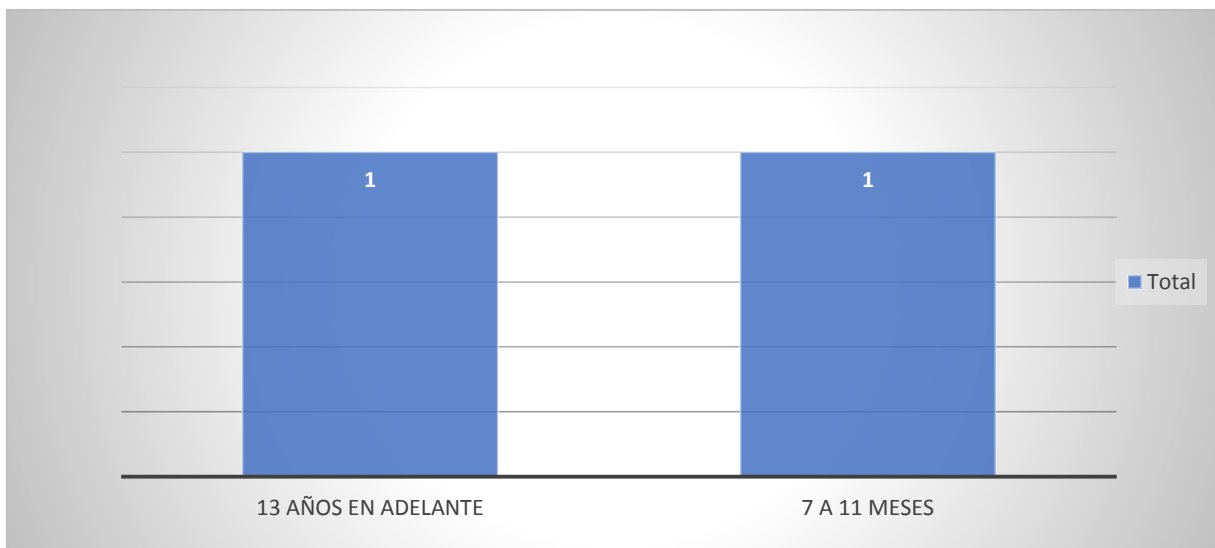


Gráfico 4. Tiempo laborado

*Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores de La Oficina Municipal de Intermediación Laboral de la Municipalidad de Desamparados, mayo 2019.*

La cuarta pregunta evidencia el tiempo que los colaboradores han laborado en la Oficina Municipal de Intermediación Laboral de la Municipalidad de Desamparados, en la que la asistente se incorporó recientemente a la institución con un promedio de 7 meses a 11 meses laborados. Por su parte, el coordinador posee más de 13 años en la institución y durante la aplicación del cuestionario se comentó que este funcionario trabaja en el lugar desde la fundación de la entidad.

#### 4.1.2. Variable n.º 1: proceso de intermediación laboral en relación con la bolsa de empleo

##### 4.1.2.1. Indicador 1: Proceso de Incorporación en la Bolsa de Empleo

Tabla 5. ¿La Oficina Municipal de Intermediación Laboral de Desamparados, utiliza medios de divulgación para dar a conocer esta entidad y los servicios que presta a la comunidad del cantón?

Descripción	Distribución	Cantidad de personas	Peso
¿La Oficina Municipal de Intermediación Laboral de Desamparados, utiliza medios de divulgación para dar a conocer esta entidad y los servicios que presta a la comunidad del cantón?	Sí	2	100 %
	No	0	0
<b>Total</b>		<b>2</b>	<b>100 %</b>
Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores de La Oficina Municipal de Intermediación Laboral de la Municipalidad de Desamparados, mayo 2019.			

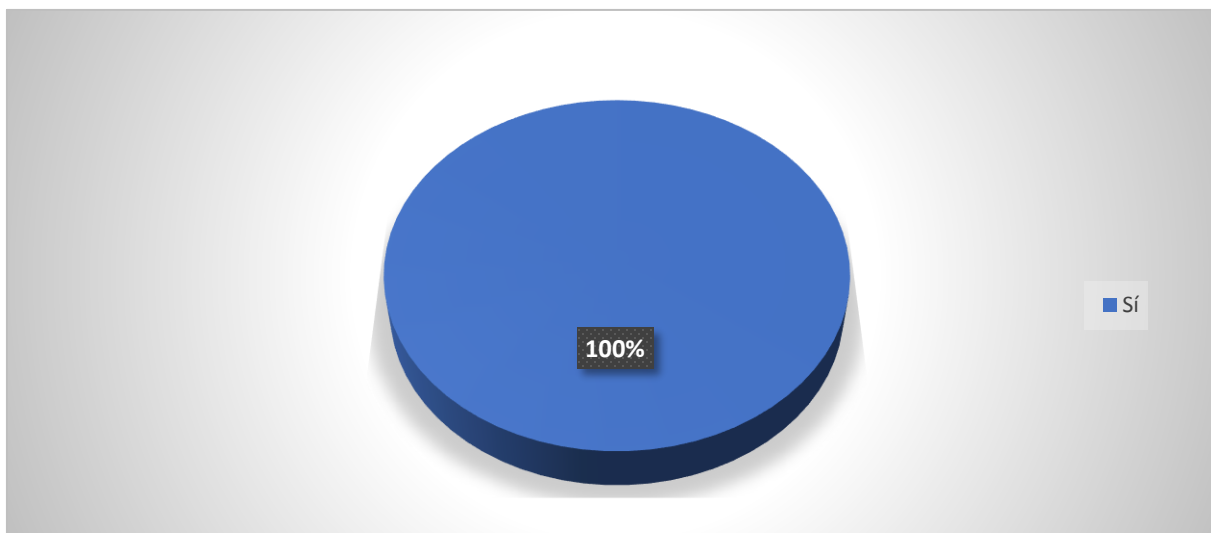


Gráfico 5. ¿La Oficina Municipal de Intermediación Laboral de Desamparados, utiliza medios de divulgación para dar a conocer esta entidad y los servicios que presta a la comunidad del cantón?

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores de La Oficina Municipal de Intermediación Laboral de la Municipalidad de Desamparados, mayo 2019.

La pregunta 5 responde a si en la Oficina Municipal de Intermediación Laboral se utilizan diferentes medios para difundir la existencia y los servicios que brinda esta oficina a la comunidad de Desamparados, ya sea página web, cuentas en distintos redes, periódicos, medios televisivos, actividades, entre otros. Ante esto, el 100 % de los participantes del cuestionario respondió que sí emplean medios de divulgación para darse a conocer. Algunos comentarios obtenidos mediante esta pregunta fueron:

- Cuentan con una pestaña dentro de la página de la Municipalidad de Desamparados con información de contacto, actualmente no poseen una página *web* propia o independiente.
- La mayoría de consultas acerca de sus servicios en medios electrónicos las realizan por la página de Facebook de la Municipalidad de Desamparados; sin embargo, no poseen redes sociales activas propias de la OMIL.
- Muchos de los habitantes que se apersonan a las instalaciones, es por medio de la difusión que hacen otros usuarios mediante el boca a boca.

Tabla 6. ¿Cuál es el medio de difusión que más utiliza la Oficina Municipal de Intermediación Laboral de Desamparados, para dar a conocer los servicios que otorga a los habitantes del cantón?

Descripción	Distribución	Cantidad de personas	Peso
¿Cuál es el medio de difusión que más utiliza la Oficina Municipal de Intermediación Laboral de Desamparados, para dar a conocer los servicios que otorga a los habitantes del cantón?	Página Web	0	0
	Redes Sociales (Facebook, Twitter, IG, etc.)	2	100 %
	Periódicos Locales	0	0
	Televisión	0	0
	Otro	0	0
<b>Total</b>		<b>2</b>	<b>100 %</b>
<p><i>Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores de La Oficina Municipal de Intermediación Laboral de la Municipalidad de Desamparados, mayo 2019.</i></p>			

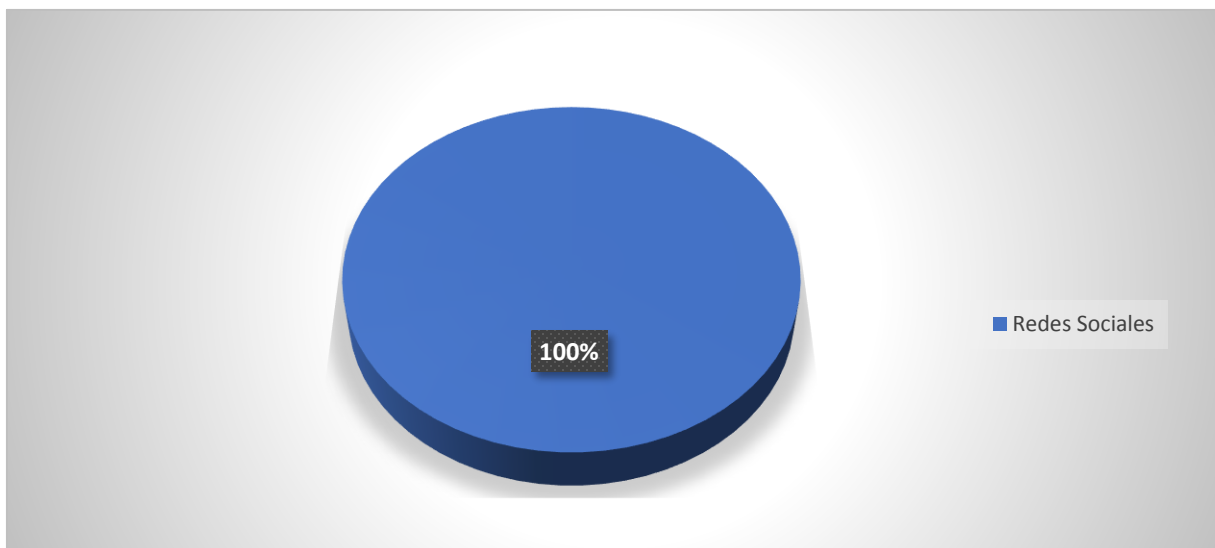


Gráfico 6. ¿Cuál es el medio de difusión que más utiliza la Oficina Municipal de Intermediación Laboral de Desamparados, para dar a conocer los servicios que otorga a los habitantes del cantón?

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores de La Oficina Municipal de Intermediación Laboral de la Municipalidad de Desamparados, mayo 2019.

La pregunta número 6 recalca cuál medio de difusión es el que más utiliza esta entidad para dar a conocer los servicios que brinda a los habitantes del cantón, a lo que el 100 % está de acuerdo que son las redes sociales. De esta interrogante se obtuvieron los siguientes comentarios:

- Se difunden panfletos digitales o información por medio de la Página oficial de Facebook de la Municipalidad de Desamparados.
- Muchos usuarios realizan consultas por medio de esta red social de la Municipalidad y les brinda información general del contacto directo de la OMIL.
- Se recalca, actualmente no poseen redes sociales de uso independiente.

Tabla 7. ¿Cuál es el medio por el que más personas dan parte y se aproximan a la Oficina Municipal de Intermediación Laboral de Desamparados, para solicitar alguno de sus servicios?

Descripción	Distribución	Cantidad de personas	Peso
Según su conocimiento, ¿Cuál es el medio por el que más personas dan parte y se aproximan a la Oficina Municipal de Intermediación Laboral de Desamparados, para solicitar alguno de sus servicios?	Página Web	0	0
	Redes Sociales (Facebook, Twitter, IG, etc.)	2	100 %
	Periódicos Locales	0	0
	Televisión	0	0
	Otro	0	0
<b>Total</b>		<b>2</b>	<b>100 %</b>
<p><i>Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores de La Oficina Municipal de Intermediación Laboral de la Municipalidad de Desamparados, mayo 2019.</i></p>			

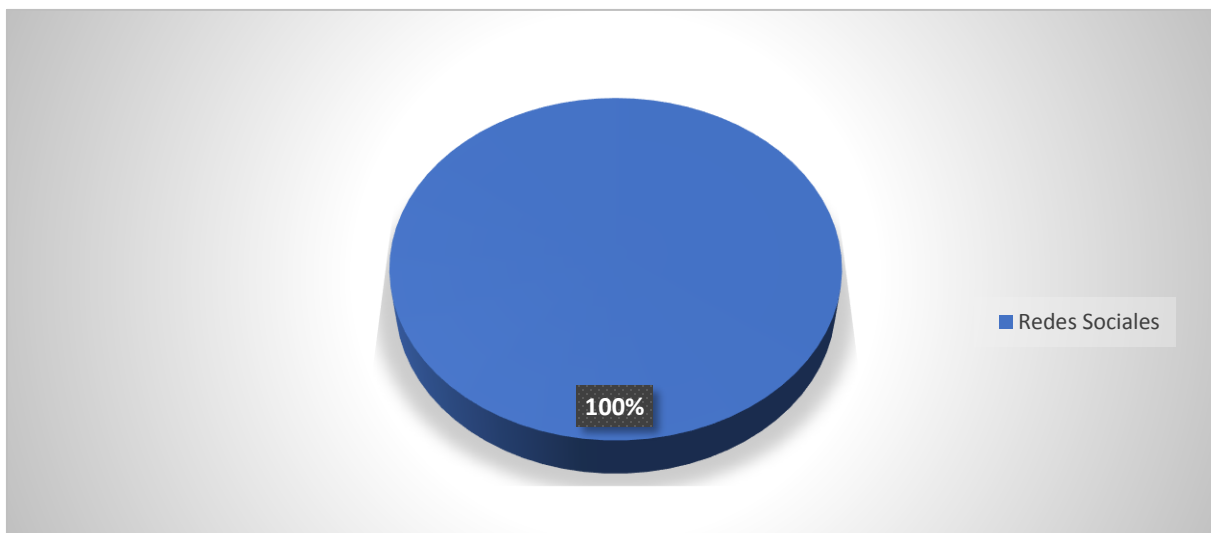


Gráfico 7. ¿Cuál es el medio por el que más personas dan parte y se aproximan a la Oficina Municipal de Intermediación Laboral de Desamparados, para solicitar alguno de sus servicios?

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores de La Oficina Municipal de Intermediación Laboral de la Municipalidad de Desamparados, mayo 2019.

La pregunta número 7 hace referencia a, según lo experimentado por los funcionarios, cuál es el medio por el que más personas contactan a esta institución para obtener información acerca de los servicios que se brindan, a lo que el 100 % está de acuerdo en que es a través de las redes sociales. Durante la aplicación de cuestionario el comentario más importante fue que el mayor contacto es mediante la red social Facebook.

Tabla 8. Entre los siguientes rubros, ¿Cuál considera usted que es la principal función que debe desempeñar una entidad de Intermediación Laboral?

Descripción	Distribución	Cantidad de personas	Peso
Entre los siguientes rubros, ¿Cuál considera usted que es la principal función que debe desempeñar una entidad de Intermediación Laboral?	Desarrollo y competitividad	0	0
	Promoción y fortalecimiento de emprendimientos	2	100 %
	Formación y capacitación laboral	2	100 %
	Intermediación laboral y colocación	1	50 %

Descripción	Distribución	Cantidad de personas	Peso
	Coordinación institucional y fortalecimiento de capacidades territoriales	0	0

*Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores de La Oficina Municipal de Intermediación Laboral de la Municipalidad de Desamparados, mayo 2019.*

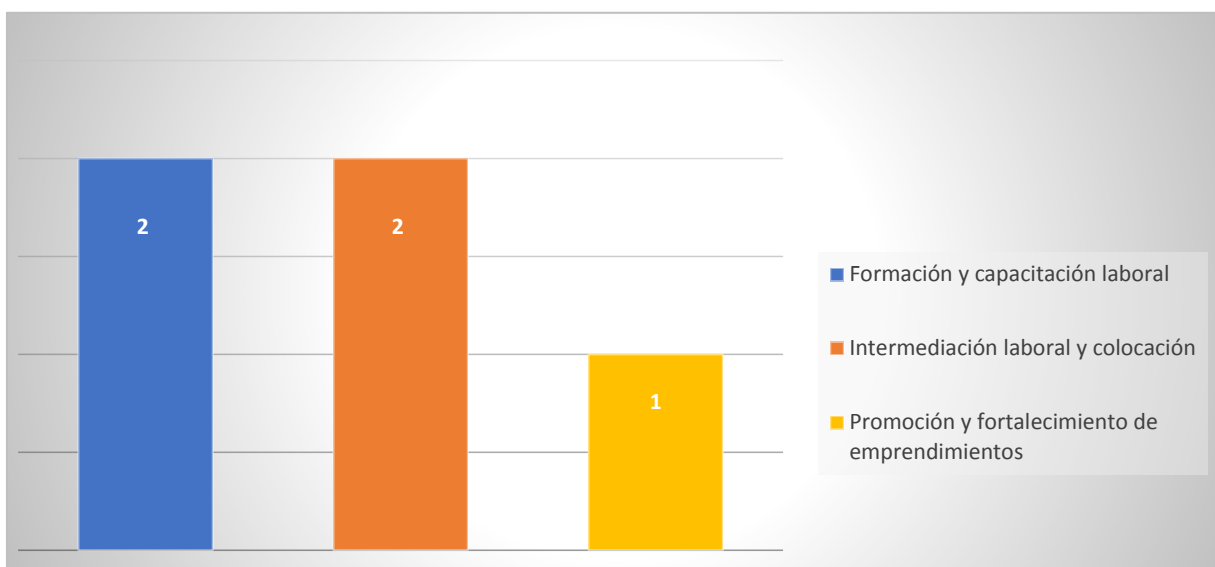


Gráfico 8. Entre los siguientes rubros, ¿Cuál considera usted que es la principal función que debe desempeñar una entidad de Intermediación Laboral?

*Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores de La Oficina Municipal de Intermediación Laboral de la Municipalidad de Desamparados, mayo 2019.*

En la interrogante 8 se clasificaron las 5 funciones principales que desempeñan las entidades de intermediación, por lo que se les consultó que, según la experiencia, cuáles de estas son las principales, a lo que el 100 % consideró que la formación y la capacitación laboral. Asimismo, la intermediación laboral y la colocación son las más importantes y un 50 % consideró que la promoción y el fortalecimiento de emprendimientos también lo son.

Tabla 9. De las funciones mencionadas, ¿Cuál es en la que más concentra sus esfuerzos la Oficina Municipal de Intermediación Laboral de Desamparados?

Descripción	Distribución	Cantidad de personas	Peso
De las funciones mencionadas, ¿Cuál es en la que más concentra sus esfuerzos la Oficina Municipal de Intermediación Laboral de Desamparados?	Desarrollo y competitividad	0	0
	Promoción y fortalecimiento de emprendimientos	2	100 %
	Formación y capacitación laboral	1	50 %
	Intermediación laboral y colocación	2	100 %
	Coordinación institucional y fortalecimiento de capacidades territoriales	0	0
<p><i>Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores de La Oficina Municipal de Intermediación Laboral de la Municipalidad de Desamparados, mayo 2019.</i></p>			

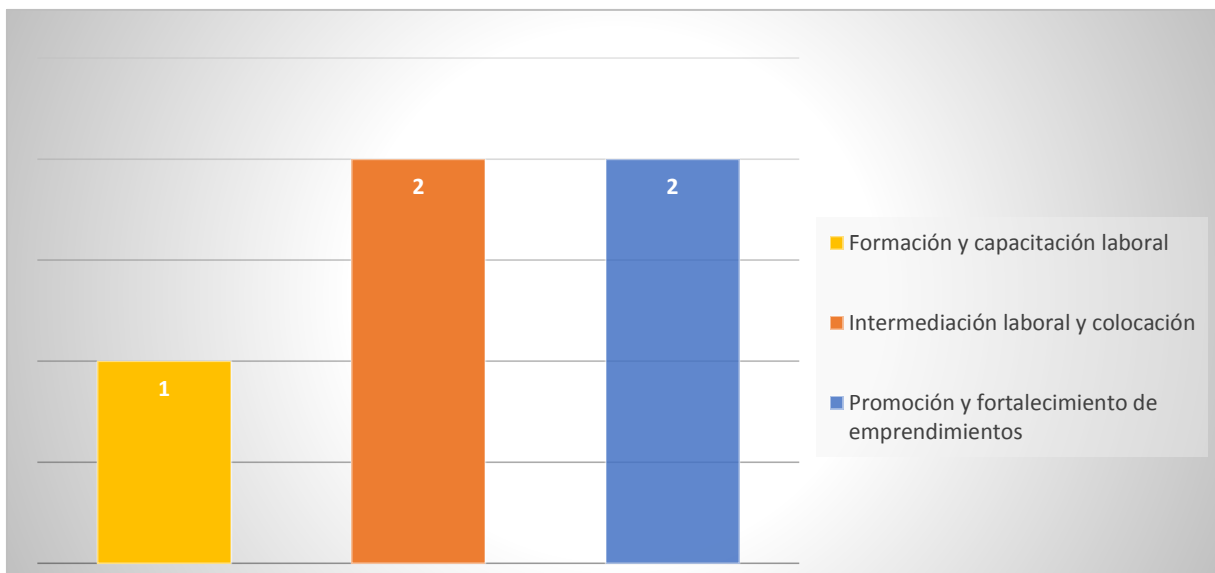


Gráfico 9. De las funciones mencionadas, ¿Cuál es en la que más concentra sus esfuerzos la Oficina Municipal de Intermediación Laboral de Desamparados?

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores de La Oficina Municipal de Intermediación Laboral de la Municipalidad de Desamparados, mayo 2019.

La interrogante 9 buscaba conocer cuáles de las 5 funciones primordiales de una entidad de intermediación son en las que más trabaja la OMIL. En este caso, el 100 % de las personas consideró que la promoción y el fortalecimiento de emprendimientos, así como la intermediación laboral y la colocación y un 50 % en la formación y la capacitación laboral. Algunos comentarios recolectados son los siguientes:

- Siempre se ha trabajado más en la intermediación laboral y la colocación, yendo de la mano con la necesidad de formación y capacitación laboral, según las necesidades.
- Actualmente se está abriendo una brecha importante en la promoción y el fortalecimiento de emprendimientos, debido a la situación laboral actual.

Tabla 10. ¿Cuál o cuáles de los servicios brindados por la Oficina Municipal de Intermediación Laboral de Desamparados, es el que más solicitan los habitantes del cantón?

Descripción	Distribución	Cantidad de personas	Peso
¿Cuál o cuáles de los servicios brindados por la Oficina Municipal de Intermediación Laboral de Desamparados, es el que más solicitan los habitantes del cantón?	Desarrollo y competitividad	0	0
	Promoción y fortalecimiento de emprendimientos	0	0
	Formación y capacitación laboral	2	100 %
	Intermediación laboral y colocación	2	100 %
	Coordinación institucional y fortalecimiento de capacidades territoriales	0	0
<p><i>Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores de La Oficina Municipal de Intermediación Laboral de la Municipalidad de Desamparados, mayo 2019.</i></p>			

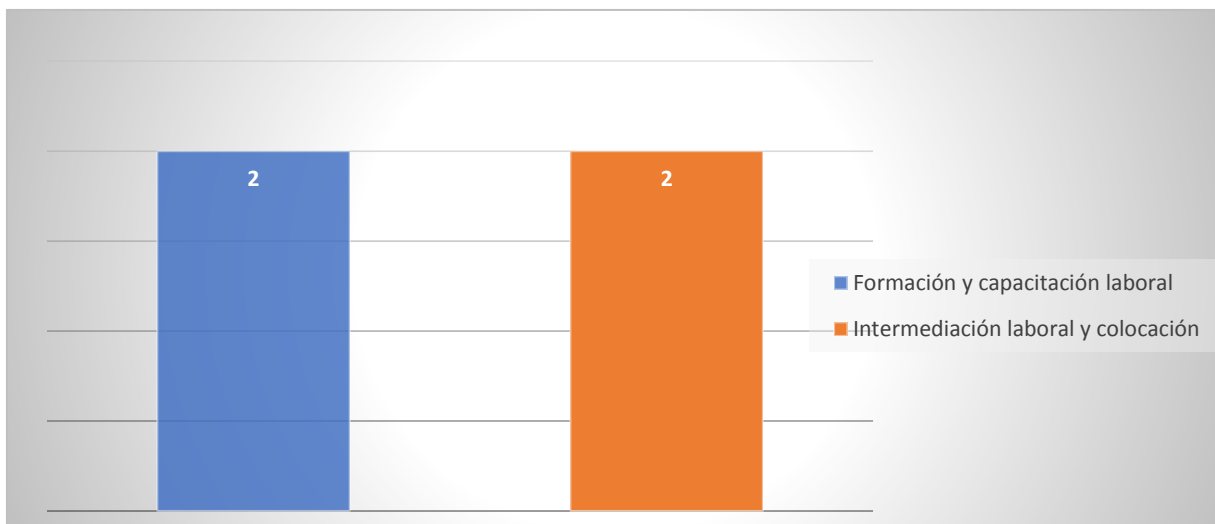


Gráfico 10. ¿Cuál o cuáles de los servicios brindados por la Oficina Municipal de Intermediación Laboral de Desamparados, es el que más solicitan los habitantes del cantón?

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores de La Oficina Municipal de Intermediación Laboral de la Municipalidad de Desamparados, mayo 2019.

La pregunta 10 busca saber, según el trabajo realizado cuál de las labores que desempeña la Oficina Municipal de Intermediación Laboral de Desamparados, es la que más solicitan los habitantes del cantón, a lo cual el 100 % de los participantes del cuestionario coinciden en que son formación y capacitación laboral, así como intermediación y colocación laboral

Tabla 11. ¿La Oficina Municipal de Intermediación Laboral de Desamparados, presta asesoría personal para el conocimiento de los servicios que brinda y en el proceso de afiliación a su Bolsa de Empleo?

Descripción	Distribución	Cantidad de personas	Peso
¿La Oficina Municipal de Intermediación Laboral de Desamparados, presta asesoría personal para el conocimiento de los servicios que brinda y en el proceso de afiliación a su Bolsa de Empleo?	Sí	2	100 %
	No	0	0
<b>Total</b>		<b>2</b>	<b>100 %</b>

Descripción	Distribución	Cantidad de personas	Peso
<i>Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores de La Oficina Municipal de Intermediación Laboral de la Municipalidad de Desamparados, mayo 2019.</i>			

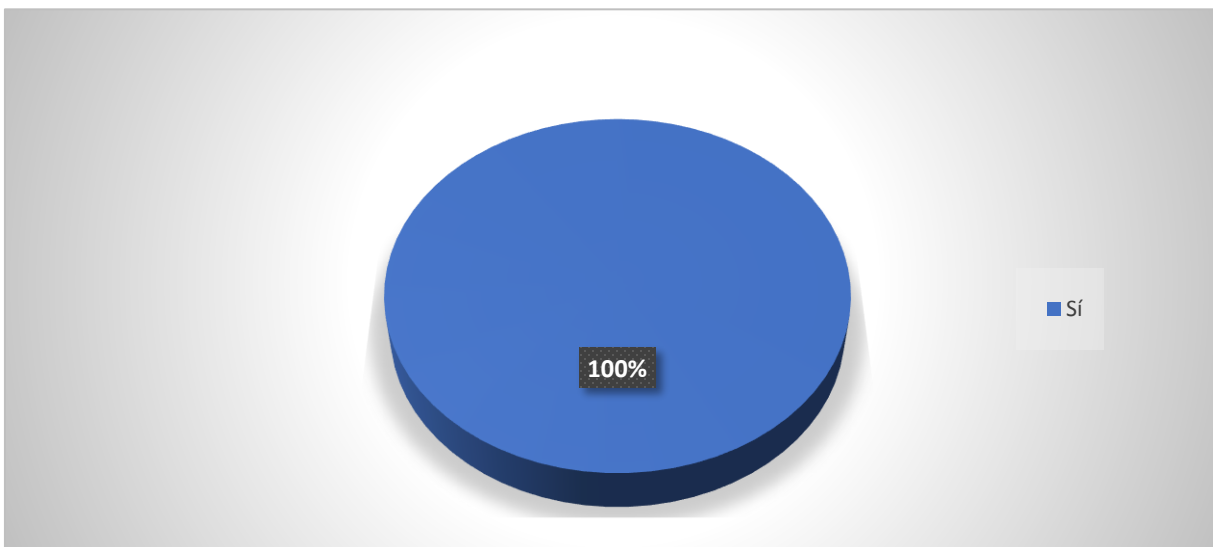


Gráfico 11. ¿La Oficina Municipal de Intermediación Laboral de Desamparados, presta asesoría personal para el conocimiento de los servicios que brinda y en el proceso de afiliación a su Bolsa de Empleo?

*Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores de La Oficina Municipal de Intermediación Laboral de la Municipalidad de Desamparados, mayo 2019.*

La pregunta 11 buscaba conocer si los colaboradores de la Oficina Municipal de Intermediación Laboral de Desamparados atienden personalmente a los interesados en sus servicios para brindar información acerca de esta entidad y asesoría en el proceso de afiliación a la Bolsa de Empleo y otros servicios. Ante esto, el 100 % aseguró que sí se brinda la asesoría necesaria a quien lo solicite.

Tabla 12. ¿Cuántos días semanales atienden a los postulantes del municipio para proporcionarles asesoría en el proceso de afiliación a la Bolsa de Empleo y otros servicios que brinda la Oficina Municipal de Intermediación Laboral de Desamparados?

Descripción	Distribución	Cantidad de personas	Peso
¿Cuántos días semanales atienden a los postulantes del municipio para proporcionarles	1 día a la semana	0	0

Descripción	Distribución	Cantidad de personas	Peso
asesoría en el proceso de afiliación a la Bolsa de Empleo y otros servicios que brinda la Oficina Municipal de Intermediación Laboral de Desamparados?	2 días a la semana	0	0
	3 días a la semana	0	0
	4 días a la semana	0	0
	5 días a la semana	2	100 %
<b>Total</b>		<b>2</b>	<b>100 %</b>

*Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores de La Oficina Municipal de Intermediación Laboral de la Municipalidad de Desamparados, mayo 2019.*

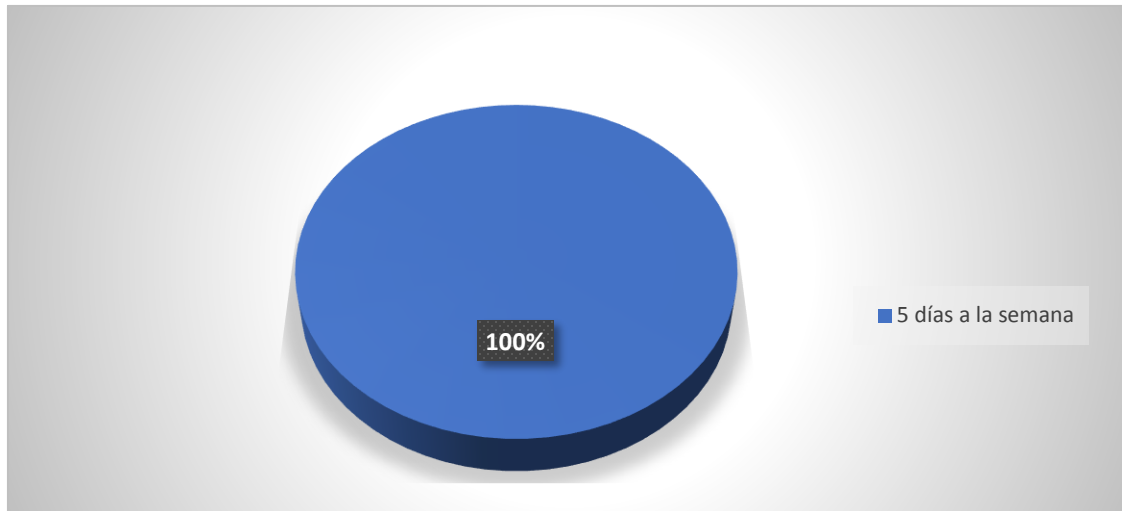


Gráfico 12. ¿Cuántos días semanales atienden a los postulantes del municipio para proporcionarles asesoría en el proceso de afiliación a la Bolsa de Empleo y otros servicios que brinda la Oficina Municipal de Intermediación Laboral de Desamparados?

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores de La Oficina Municipal de Intermediación Laboral de la Municipalidad de Desamparados, mayo 2019.

La pregunta número 12 se relaciona con la asesoría personal que se brinda en las instalaciones de la Oficina Municipal de Intermediación Laboral. Con esta se buscaba saber cuántos días a la semana se atiende a los interesados y el 100 % coincidió en que los 5 días laborales se atiende a las personas. Asimismo, se recabaron los siguientes comentarios:

- Se atienden los 5 días semanales a las personas; sin embargo, 3 días semanales, lunes, martes y viernes, es de atención exclusiva para los interesados en intermediación laboral, donde se realiza de manera conjunta la creación de usuario, currículum y una serie de entrevistas y asesorías con los personeros de la OMIL.
- Los 3 días semanales en que se brindan los servicios de intermediación se atiende a un máximo de personas por día.
- Adicional, se brinda atención telefónica, vía correo electrónico entre otros medios de contacto.

Tabla 13. ¿A cuántas personas, aproximadamente, atienden cada día que brindan asesoría en la Oficina Municipal de Intermediación Laboral de Desamparados?

Descripción	Distribución	Cantidad de personas	Peso
¿A cuántas personas, aproximadamente, atienden cada día que brindan asesoría en la Oficina Municipal de Intermediación Laboral de Desamparados?	1 a 6 personas	0	0
	7 a 12 personas	2	100 %
	13 a 18 personas	0	0
	19 a 24 personas	0	0
	25 personas en adelante	0	0
<b>Total</b>		<b>2</b>	<b>100 %</b>
<p><i>Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores de La Oficina Municipal de Intermediación Laboral de la Municipalidad de Desamparados, mayo 2019.</i></p>			

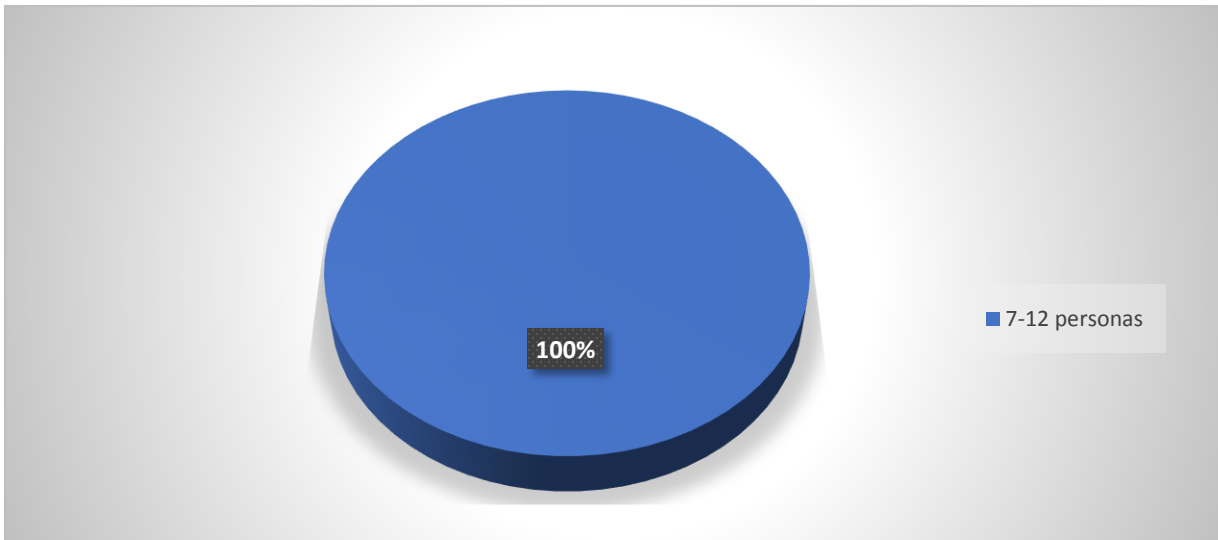


Gráfico 13. ¿A cuántas personas, aproximadamente, atienden cada día que brindan asesoría en la Oficina Municipal de Intermediación Laboral de Desamparados?

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores de La Oficina Municipal de Intermediación Laboral de la Municipalidad de Desamparados, mayo 2019.

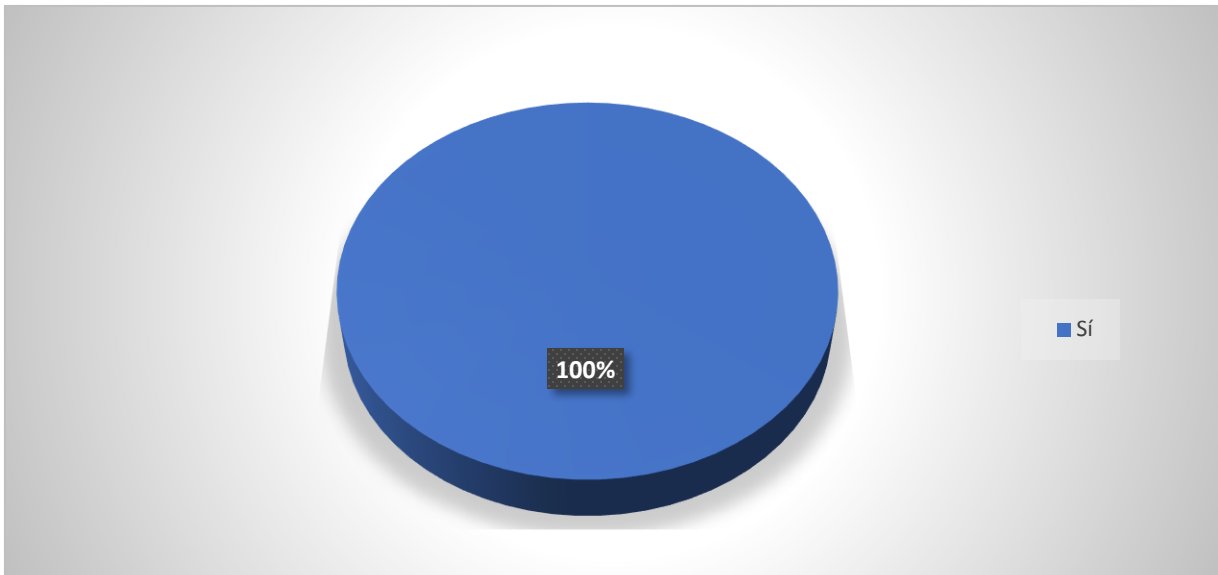
En la pregunta 13 se buscaba constatar la cantidad de personas que atienden los funcionarios de la Oficina Municipal de Intermediación Laboral, en sus instalaciones cada uno de los 5 días que brindan asesoría personal, a lo que el 100 % de los colaboradores aseguró que se atienden de 7 a 12 personas diariamente.

Además, explicaron lo siguiente:

- Por día de atención se reciben a un máximo de 12 personas, regularmente se atiende en su totalidad a esta cantidad de personas.
- Duran 40 minutos aproximadamente con cada candidato en su primera visita, brindándole información, a lo cual se hace énfasis que requiere toda la mañana y gran parte de la tarde del día laboral de los colaboradores.
- Adicional, todos los días se brindan atenciones vía telefónica, correo electrónico y por otros medios.

Tabla 14. ¿Hacen un diagnóstico del perfil de las personas que llegan a la Oficina Municipal de Intermediación Laboral de Desamparados, en busca de la prestación de alguno de sus servicios, para detectar todas las necesidades que tienen?

Descripción	Distribución	Cantidad de personas	Peso
¿Hacen un diagnóstico del perfil de las personas que llegan a la Oficina Municipal de Intermediación Laboral de Desamparados, en busca de la prestación de alguno de sus servicios, para detectar todas las necesidades que tienen?	Sí	2	100 %
	No	0	0
<b>Total</b>		<b>2</b>	<b>100 %</b>
<p><i>Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores de La Oficina Municipal de Intermediación Laboral de la Municipalidad de Desamparados, mayo 2019.</i></p>			



*Gráfico 14. ¿Hacen un diagnóstico del perfil de las personas que llegan a la Oficina Municipal de Intermediación Laboral de Desamparados, en busca de la prestación de alguno de sus servicios, para detectar todas las necesidades que tienen?*

*Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores de La Oficina Municipal de Intermediación Laboral de la Municipalidad de Desamparados, mayo 2019*

La pregunta 14 se dirigía a conocer si los colaboradores de la Oficina Municipal de Intermediación Laboral hacen un diagnóstico de cada candidato atendido, a lo cual el 100 % de los encuestados indicó que sí. Algunas de las acotaciones obtenidas fueron:

- El colaborador que atiende al candidato realiza una entrevista en las instalaciones de la *OMIL* para conocer acerca de este y realizar el diagnóstico.
- Los datos se van recabando en un Excel que funciona como base de datos la cual manejan los colaboradores, en donde realizan las anotaciones pertinentes.
- Por medio de este diagnóstico se procede a realizar las siguientes acciones que se consideren necesarias para ayudar al candidato en su búsqueda de empleo.

Tabla 15. ¿La Bolsa de Empleo de la Oficina Municipal de Intermediación Laboral de Desamparados, cuenta con una plataforma virtual para el registro de los postulantes?

Descripción	Distribución	Cantidad de personas	Peso
¿La Bolsa de Empleo de la Oficina Municipal de Intermediación Laboral de Desamparados, cuenta con una plataforma virtual para el registro de los postulantes?	Sí	2	100 %
	No	0	0
<b>Total</b>		<b>2</b>	<b>100 %</b>
<p><i>Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores de La Oficina Municipal de Intermediación Laboral de la Municipalidad de Desamparados, mayo 2019.</i></p>			

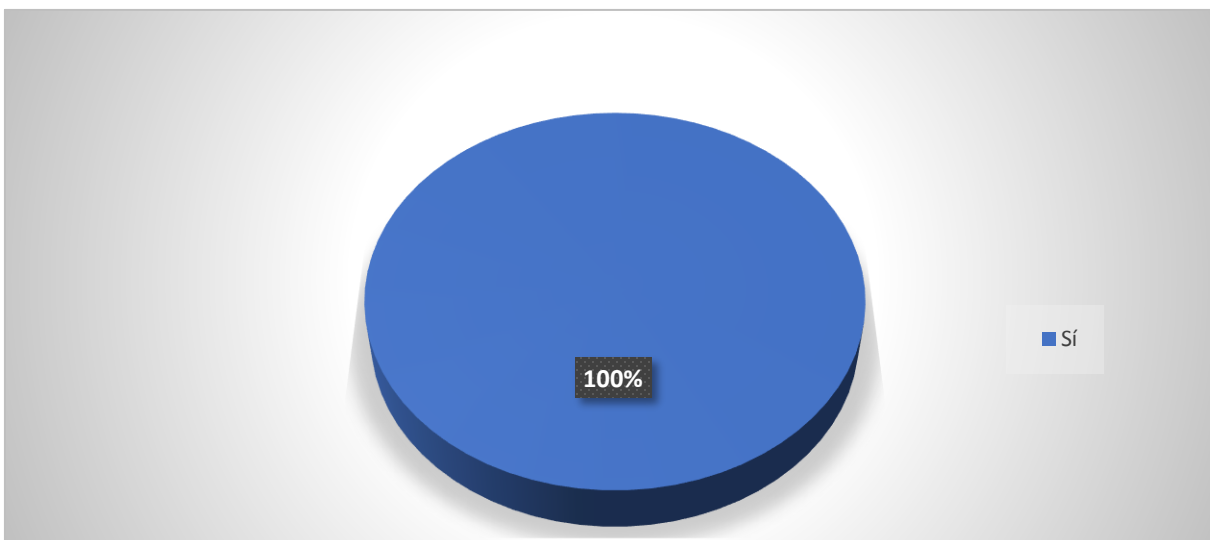


Gráfico 15. ¿La Bolsa de Empleo de la Oficina Municipal de Intermediación Laboral de Desamparados, cuenta con una plataforma virtual para el registro de los postulantes?

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores de La Oficina Municipal de Intermediación Laboral de la Municipalidad de Desamparados, mayo 2019.

En la interrogante número 15 se deseaba conocer si la Oficina Municipal de Intermediación Laboral cuenta con una plataforma virtual en la cual los interesados puedan registrarse, encontrar ofertas de empleo y postular, a lo que el 100 % confirmó que sí cuentan con una. Los colaboradores mencionaron que:

- La plataforma utilizada es una general a nivel nacional, creada y divulgada por el ministerio de trabajo, la cual es [www.buscoempleo.go.cr](http://www.buscoempleo.go.cr).
- El postulante puede crear su propia cuenta, a lo cual los colaboradores de la OMIL también prestan la ayuda necesaria.

Tabla 16. ¿El postulante tiene acceso a una cuenta personal en la Bolsa de Empleo que puede manejar y utilizar para estar en constante actualización y aplicar a puestos vacantes ofrecidos por los empleadores?

Descripción	Distribución	Cantidad de personas	Peso
¿El postulante tiene acceso a una cuenta personal en la Bolsa de Empleo que puede manejar y utilizar para estar en constante	Sí	2	100 %

Descripción	Distribución	Cantidad de personas	Peso
actualización y aplicar a puestos vacantes ofrecidos por los empleadores?	No	0	0
<b>Total</b>		<b>2</b>	<b>100 %</b>

*Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores de La Oficina Municipal de Intermediación Laboral de la Municipalidad de Desamparados, mayo 2019.*

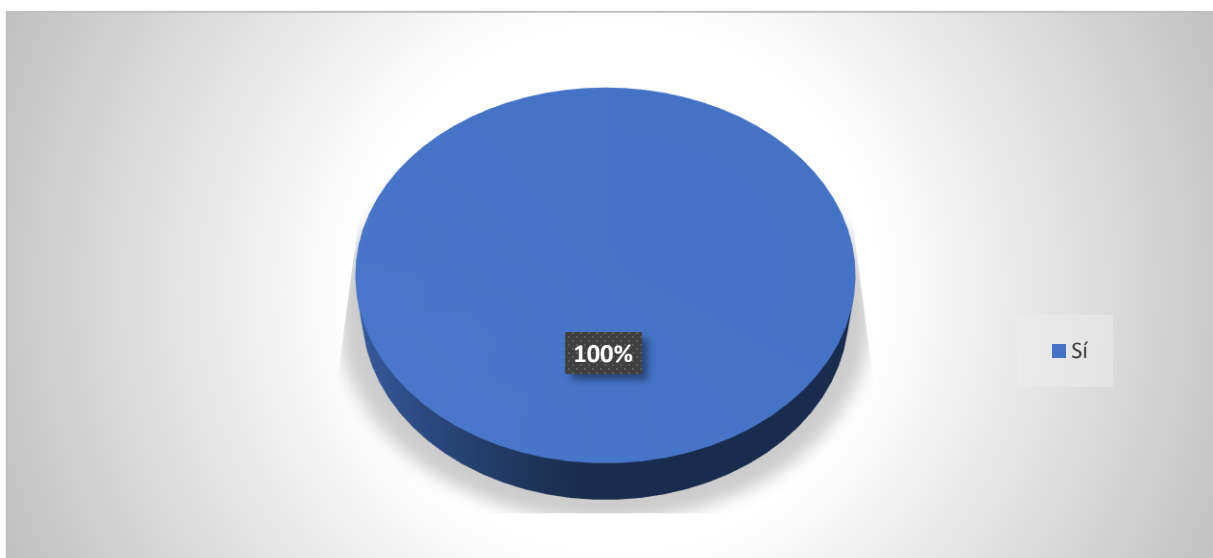


Gráfico 16. ¿El postulante tiene acceso a una cuenta personal en la Bolsa de Empleo que puede manejar y utilizar para estar en constante actualización y aplicar a puestos vacantes ofrecidos por los empleadores?

*Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores de La Oficina Municipal de Intermediación Laboral de la Municipalidad de Desamparados. mayo 2019.*

La pregunta 16 tenía como objetivo conocer si cada postulante tiene acceso personal dentro de la plataforma virtual, es decir, si puede ingresar desde cualquier dispositivo electrónico para navegar, buscar ofertas de empleo, actualizar y llevar a cabo diferentes modificaciones. Ante esta interrogante, los participantes del cuestionario respondieron en un 100 % de manera afirmativa. Además, se recolectó la siguiente información:

- Generalmente esta cuenta se crea en las instalaciones de la OMIL con la guía de uno de los colaboradores; sin embargo, hay personas que la crean de manera independiente siguiendo los pasos de la página de [www.buscoempleo.go.cr](http://www.buscoempleo.go.cr) del Ministerio de Trabajo.

Tabla 17. ¿Cómo se establece el perfil de cada candidato en el proceso de registro a la Bolsa de Empleo de la Oficina Municipal de Intermediación Laboral de Desamparados?

Descripción	Distribución	Cantidad de personas	Peso
¿Cómo se establece el perfil de cada candidato en el proceso de registro a la Bolsa de Empleo de la Oficina Municipal de Intermediación Laboral de Desamparados?	El candidato lo debe llevar hecho en un documento ( <i>Curriculum</i> )	0	0
	Se hace de manera conjunta entre el postulante y un colaborador de la OMIL	2	100 %
	El postulante llena con sus datos una fórmula preestablecida por la OMIL	0	0
	Otro	0	0
<b>Total</b>		<b>2</b>	<b>100 %</b>
Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores de La Oficina Municipal de Intermediación Laboral de la Municipalidad de Desamparados, mayo 2019.			

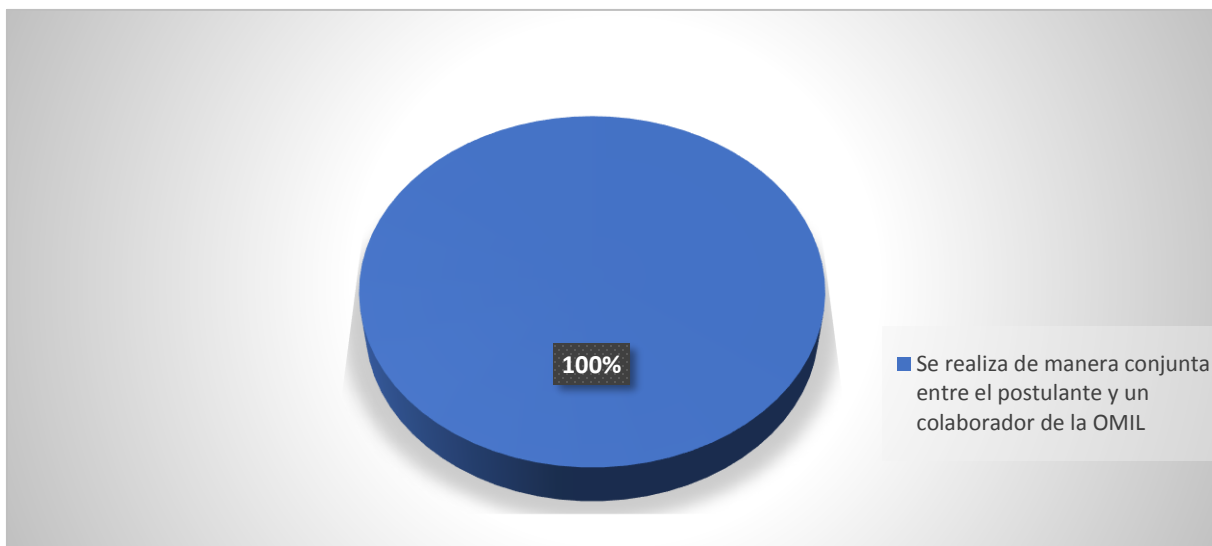


Gráfico 17. ¿Cómo se establece el perfil de cada candidato en el proceso de registro a la Bolsa de Empleo de la Oficina Municipal de Intermediación Laboral de Desamparados?

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores de La Oficina Municipal de Intermediación Laboral de la Municipalidad de Desamparados, mayo 2019.

Respecto a la pregunta 17 se buscaba saber de qué manera, se establece y crea el perfil que el candidato venderá ante los empleadores, a lo que el 100 % de los colaboradores de la OMIL respondió que se hace de forma conjunta, entre el colaborador y el postulante, de manera presencial. Los colaboradores aclararon lo siguiente:

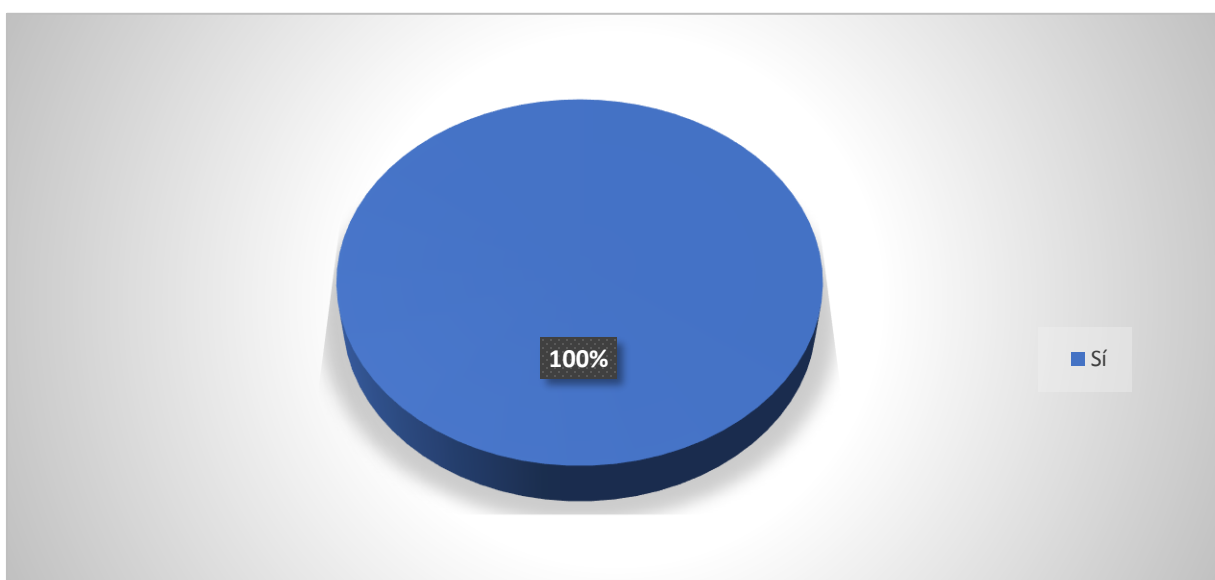
- El interesado puede traer su currículum como referencia, sin embargo se hace una evaluación con el colaborador, para crear un perfil más acorde para realizar las postulaciones.
- Esto ayuda a detectar otras necesidades que tenga la persona.

Tabla 18. Una vez que el candidato es registrado en la Bolsa de Empleo, ¿Ustedes prestan ayuda para identificar y aplicar a ofertas de empleo de acuerdo con su perfil laboral?

Descripción	Distribución	Cantidad de personas	Peso
Una vez que el candidato es registrado en la Bolsa de Empleo, ¿Ustedes prestan ayuda para identificar y aplicar a ofertas de empleo de acuerdo con su perfil	Sí	2	100 %

Descripción	Distribución	Cantidad de personas	Peso
laboral?	No	0	0
<b>Total</b>		<b>2</b>	<b>100 %</b>

*Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores de La Oficina Municipal de Intermediación Laboral de la Municipalidad de Desamparados, mayo 2019.*



*Gráfico 18.* Una vez que el candidato es registrado en la Bolsa de Empleo, ¿Ustedes prestan ayuda para identificar y aplicar a ofertas de empleo de acuerdo con su perfil laboral?

*Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores de La Oficina Municipal de Intermediación Laboral de la Municipalidad de Desamparados, mayo 2019.*

En la interrogante 18 se les consultó a los colaboradores si una vez creado el perfil con el postulante y su cuenta personal en la plataforma virtual, estos les brindan ayuda para identificar y aplicar a las ofertas laborales más adecuadas, a lo que el 100 % respondió de manera afirmativa. Además, comentaron:

- En la primera ocasión se brinda orientación, después el postulante lo realiza por su cuenta con su usuario; sin embargo, siempre y cuantas veces lo requiera puede pedir la colaboración de alguno de los

funcionarios de la Oficina Municipal de Orientación Laboral de Desamparados.

Tabla 19. Como intermediarios, ¿Refieren a los postulantes, de manera directa, a los puestos vacantes ofrecidos por las empresas adscritas a La Oficina Municipal de Intermediación Laboral de Desamparados?

Descripción	Distribución	Cantidad de personas	Peso
Como intermediarios, ¿Refieren a los postulantes, de manera directa, a los puestos vacantes ofrecidos por las empresas adscritas a La Oficina Municipal de Intermediación Laboral de Desamparados?	Sí	2	100 %
	No	0	0
<b>Total</b>		<b>2</b>	<b>100 %</b>
<p><i>Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores de La Oficina Municipal de Intermediación Laboral de la Municipalidad de Desamparados, mayo 2019.</i></p>			

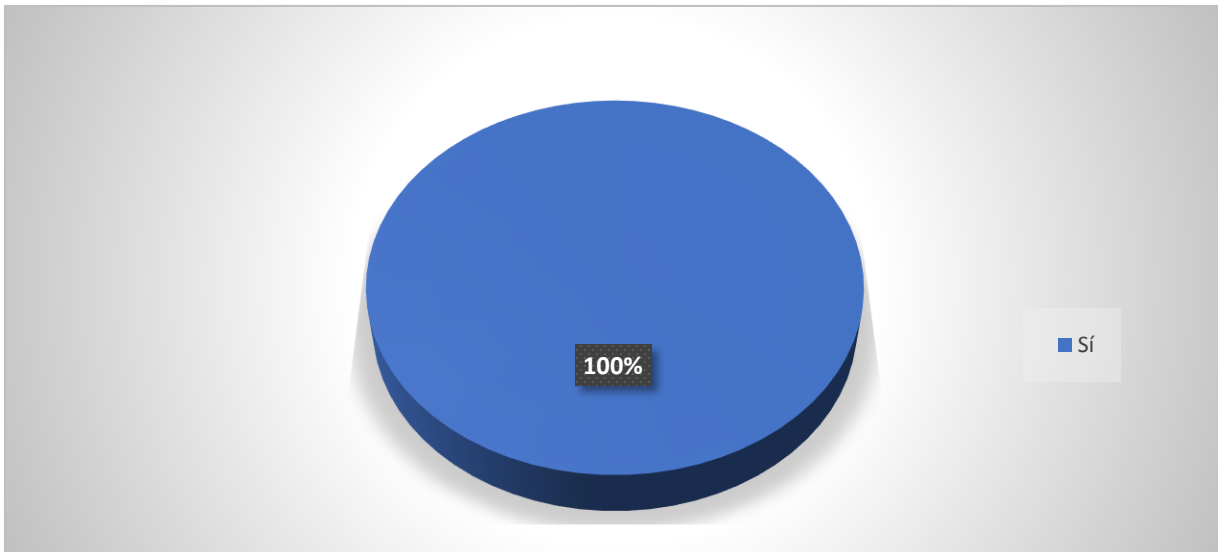


Gráfico 19. ¿Refieren a los postulantes, de manera directa, a los puestos vacantes ofrecidos por las empresas adscritas a La Oficina Municipal de Intermediación Laboral de Desamparados?

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores de La Oficina Municipal de Intermediación Laboral de la Municipalidad de Desamparados, mayo 2019.

La pregunta número 19 estaba dirigida a conocer si los encargados en la OMIL refieren directamente a los postulantes para vacantes publicadas u ofrecidas por las empresas empleadores y que consideren aptas, según su perfil, a lo que el 100 % indicó que sí se lleva a cabo esta labor. Los colaboradores mencionaron:

- Sí se refieren postulantes, sin embargo, no es así en todos los casos.
- Se refieren cuando las empresas solicitan ayuda en la selección de una serie de postulantes, en el que su perfil clasifique para ocupar determinado puesto, por lo que la OMIL los recomienda.
- También se refieren, cuando se conoce a profundidad determinado caso y la OMIL considera apto al candidato para un puesto que está siendo ofrecido, o bien en casos muy especiales se contacta a las empresas para dar a conocer el caso y buscar una vacante para el postulante.

Tabla 20. ¿Le dan seguimiento al proceso de incorporación laboral de los postulantes?

Descripción	Distribución	Cantidad de personas	Peso
¿Le dan seguimiento al proceso de incorporación laboral de los postulantes?	Sí	2	100 %
	No	0	0
<b>Total</b>		<b>2</b>	<b>100 %</b>
<p><i>Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores de La Oficina Municipal de Intermediación Laboral de la Municipalidad de Desamparados, mayo 2019.</i></p>			

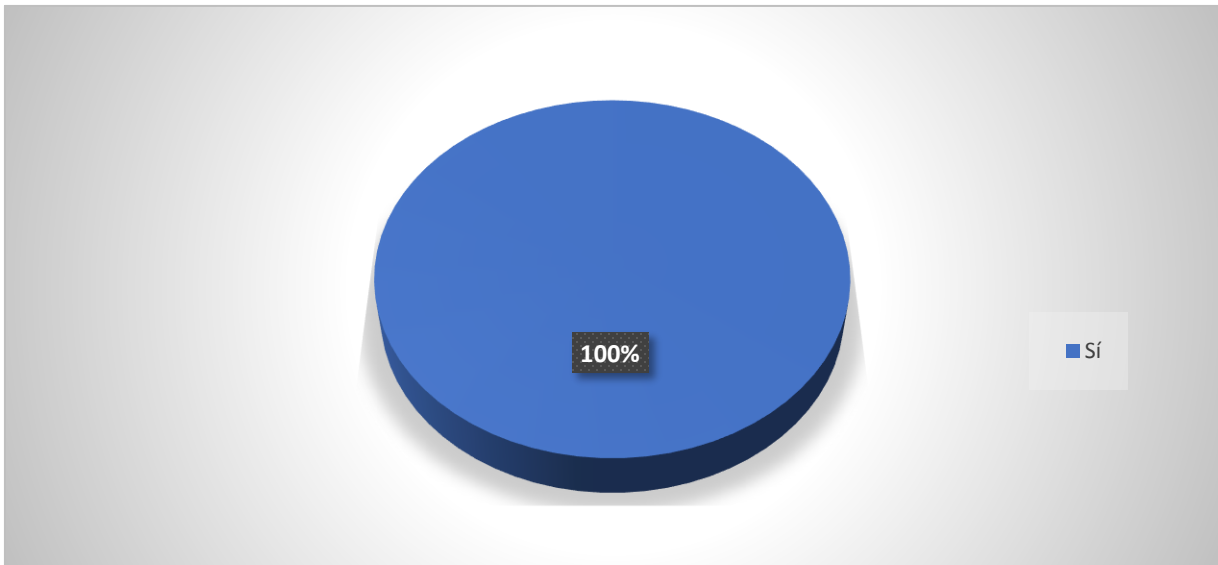


Gráfico 20. ¿Le dan seguimiento al proceso de incorporación laboral de los postulantes?

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores de La Oficina Municipal de Intermediación Laboral de la Municipalidad de Desamparados, mayo 2019.

Con la pregunta 20 se deseaba saber si en la Oficina Municipal de Intermediación Laboral se le da seguimiento a los postulantes durante todo su proceso de incorporación laboral, a lo que el 100 % respondió que sí. Además, se obtuvieron las siguientes acotaciones:

- Cada cierto tiempo, los colaboradores de la *OMIL* contactan por sus propios medios a los postulantes para saber cómo sigue su situación laboral.
- El registro de los postulantes y su estado laboral se llevan en un documento de Excel creado por los mismos colaboradores.
- En ocasiones no se puede contactar a los postulantes por los números telefónicos o contacto electrónico proporcionado, por lo que en determinado punto se puede llegar a desconocer la situación laboral del postulante.

Tabla 21. ¿El proceso de seguimiento tiene un periodo de conclusión?

Descripción	Distribución	Cantidad de personas	Peso
¿El proceso de seguimiento tiene un periodo de conclusión?	Sí	0	0
	No	2	100 %
<b>Total</b>		<b>2</b>	<b>100 %</b>
<p><i>Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores de La Oficina Municipal de Intermediación Laboral de la Municipalidad de Desamparados, mayo 2019.</i></p>			

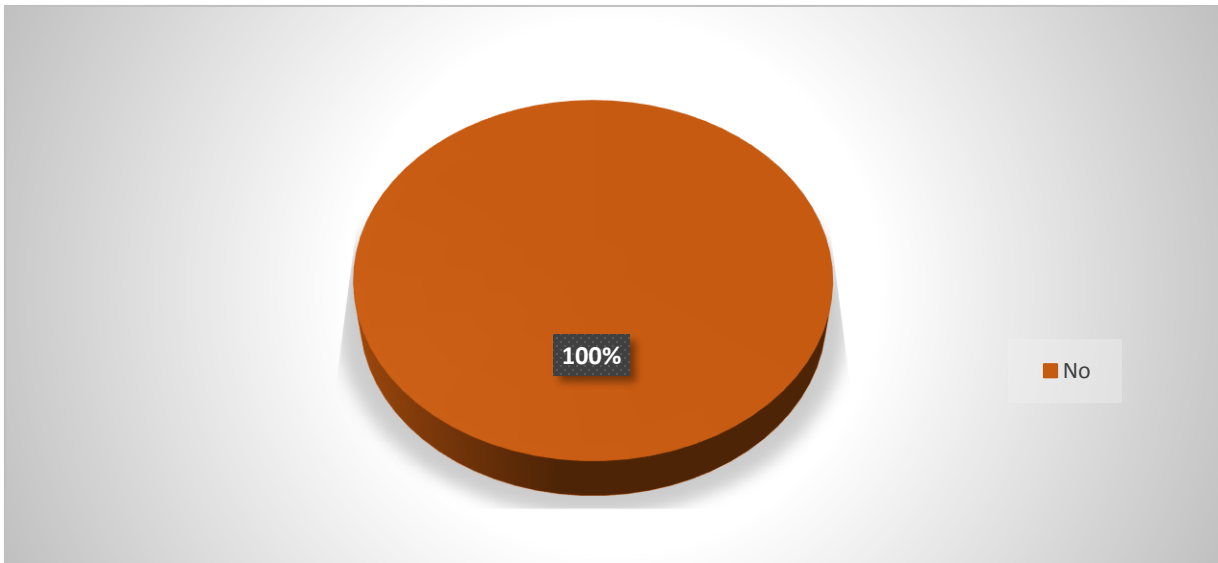


Gráfico 21. ¿El proceso de seguimiento tiene un periodo de conclusión?

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores de La Oficina Municipal de Intermediación Laboral de la Municipalidad de Desamparados, mayo 2019.

En la interrogante 21 la información que se buscaba conocer era si el proceso de seguimiento de incorporación laboral de los postulantes tiene un periodo de conclusión determinado, a lo que el 100 % indicó que no. Se da el seguimiento hasta que el postulante se incorpore al mercado laboral y este así lo requiera por parte de la Oficina Municipal de Intermediación Laboral. Los colaboradores mencionaron:

- No existe un período máximo de seguimiento definido en la institución, se trata de contactar de manera periódica a los postulantes para conocer el avance de la situación y si no se vuelve a convocar a las instalaciones de la OMIL.
- Durante la aplicación del cuestionario se vuelve a recalcar que en ocasiones no se puede contactar a los postulantes por los números telefónicos o contacto electrónico proporcionado, por lo que en determinado punto se puede llegar a desconocer la situación laboral del postulante.

Tabla 22. ¿Cuál es el periodo de conclusión del proceso de seguimiento?

Descripción	Distribución	Cantidad de personas	Peso
¿Cuál es el periodo de conclusión del proceso de seguimiento?	Menos de 6 meses	0	0
	De 6 meses a 1 año	0	0
	De 1 año a 1 año y 6 meses	0	0
	De 1 año y 6 meses a 2 años	0	0
	De 2 años a 2 años y 6 meses	0	0
	Más de 2 años y 6 meses	2	100 %
<b>Total</b>		<b>2</b>	<b>100 %</b>

*Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores de La Oficina Municipal de Intermediación Laboral de la Municipalidad de Desamparados, mayo 2019.*

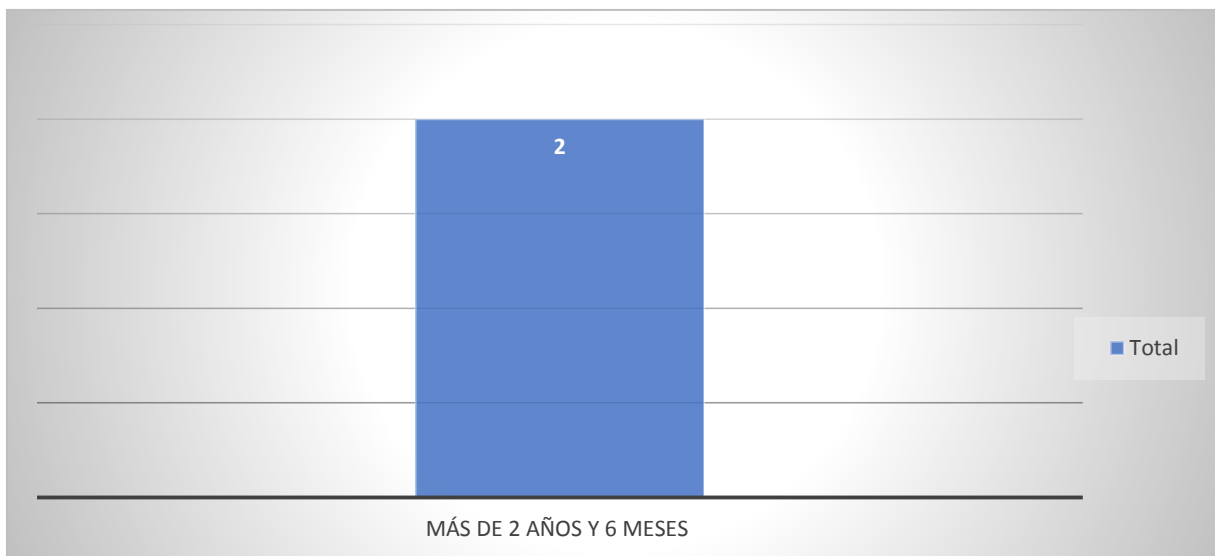


Gráfico 22. ¿Cuál es el periodo de conclusión del proceso de seguimiento?

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores de La Oficina Municipal de Intermediación Laboral de la Municipalidad de Desamparados, mayo 2019.

La pregunta número 22 está ligada a la pregunta anterior, respecto a cuál es el periodo de conclusión del proceso de seguimiento, por lo que al afirmarse que este no tiene conclusión, el 100 % de los colaboradores opinó que puede ser incluso mayor a 2 años y 6 meses. Es decir, hasta que el postulante lo requiera y se dé su incursión en el ámbito laboral.

### 4.1.3. Variable n.º 2: empresas adscritas a la bolsa de empleo de la Oficina Municipal de Intermediación Laboral de Desamparados

#### 4.1.3.1. Indicador 1: Base de datos de empresas adscritas a la bolsa de empleo

Tabla 23. ¿Promueven campañas para que las empresas conozcan acerca de la Bolsa de Empleo que ofrece la Oficina Municipal de Intermediación Laboral de Desamparados?

Descripción	Distribución	Cantidad de personas	Peso
¿Promueven campañas para que las empresas conozcan acerca de la Bolsa de Empleo que ofrece la Oficina Municipal de Intermediación Laboral de Desamparados?	Sí	1	50 %
	No	1	50 %
<b>Total</b>		<b>2</b>	<b>100 %</b>
<p><i>Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores de La Oficina Municipal de Intermediación Laboral de la Municipalidad de Desamparados, mayo 2019.</i></p>			

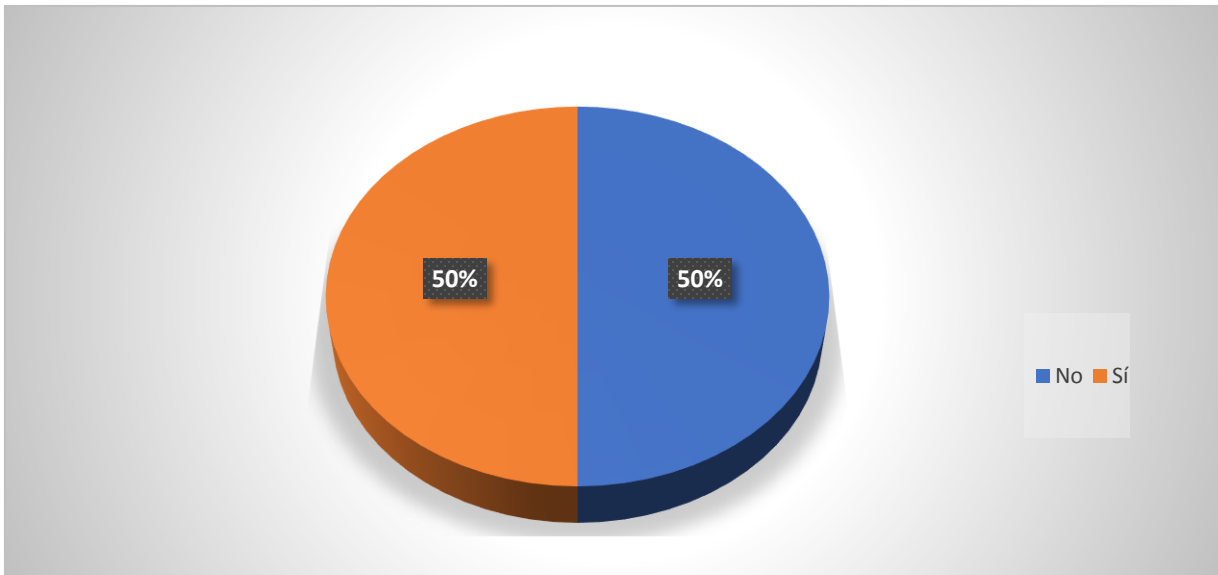


Gráfico 23. ¿Promueven campañas para que las empresas conozcan acerca de la Bolsa de Empleo que ofrece la Oficina Municipal de Intermediación Laboral de Desamparados?

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores de La Oficina Municipal de Intermediación Laboral de la Municipalidad de Desamparados, mayo 2019.

La interrogante 23 planteaba si en la Oficina Municipal de Intermediación Laboral de Desamparados se llevan a cabo acciones para que las empresas conozcan acerca de la Bolsa de Empleo y otros servicios que se ofrecen en la institución. Esto con el afán de que los empleadores cooperen con el trabajo que se hace en la institución y presentar a los postulantes para ocupar posibles vacantes en estas compañías. Ante esta pregunta las opiniones entre los colaboradores difirieron, el 50 % opinó que sí y el otro 50 % indicó que no. Quien contestó que sí opinó:

- Sí se insta a nuevas empresas a participar de las labores de la OMIL, se estudian algunas empresas y se contactan para hablarles acerca de los servicios que se brindan y despertarles interés.

Por su parte, quien respondió que no opinó:

- Generalmente son las empresas las que se contactan con la institución para conocer acerca de los servicios y difundir sus vacantes en esta

## Bolsa de Empleo.

Tabla 24. ¿Cuentan con una base de datos de las empresas con las que trabajan actualmente?

Descripción	Distribución	Cantidad de personas	Peso
¿Cuentan con una base de datos de las empresas con las que trabajan actualmente?	Sí	2	100 %
	No	0	0
<b>Total</b>		<b>2</b>	<b>100 %</b>

*Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores de La Oficina Municipal de Intermediación Laboral de la Municipalidad de Desamparados, mayo 2019.*

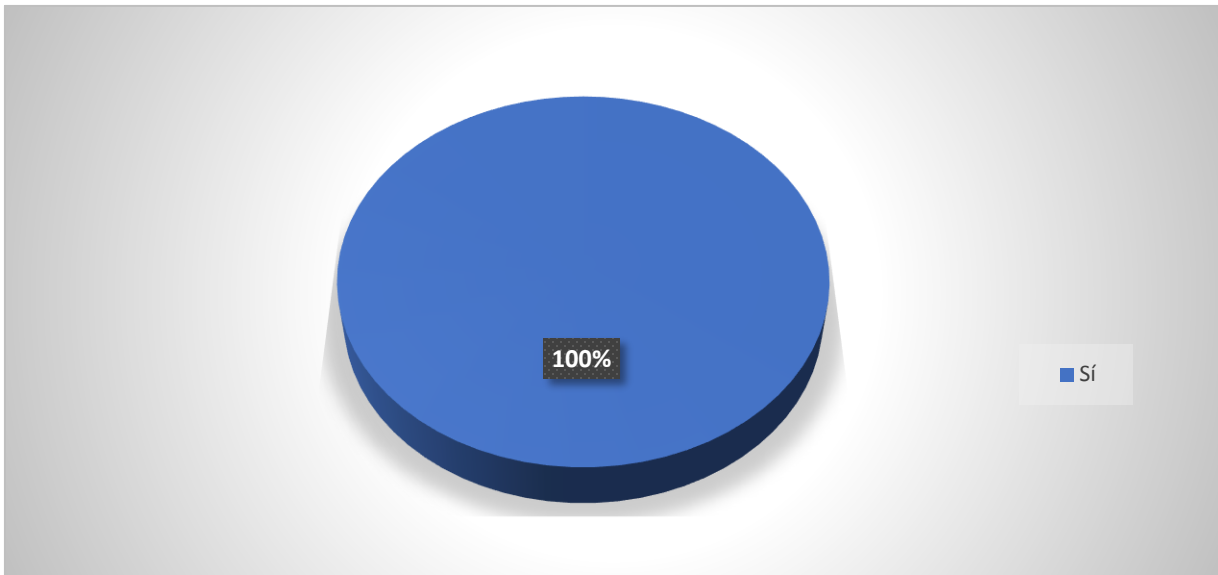


Gráfico 24. ¿Cuentan con una base de datos de las empresas con las que trabajan actualmente?

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores de La Oficina Municipal de Intermediación Laboral de la Municipalidad de Desamparados, mayo 2019.

En la pregunta 24 se buscaba conocer si en la Oficina Municipal de Intermediación Laboral se cuenta con un registro y base de datos de todas las empresas que participan con la institución, así como las que actualmente tienen vacantes publicadas en la Bolsa de Empleo y plataforma virtual, a lo que el 100 % de los consultados indicó que sí poseen una. Además, se obtuvo la siguiente información:

- La base de datos con la que se cuenta, al igual que las demás es un documento de control en formato Excel con la lista de las empresas adscritas a la Bolsa de Empleo y con las que se ha trabajado, así como con sus medios de contacto.
- La OMIL realiza la clasificación de las empresas según su campo de especialización y según el porcentaje mayoritario del tipo de empleos que ofrecen.
- Actualmente se cuenta con un registro de participación de unas 170 empresas, aproximadamente.

Tabla 25. ¿Actualizan la base de datos de las empresas regularmente?

Descripción	Distribución	Cantidad de personas	Peso
¿Actualizan la base de datos de las empresas regularmente?	Sí	2	100 %
	No	0	0
<b>Total</b>		<b>2</b>	<b>100 %</b>
<p><i>Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores de La Oficina Municipal de Intermediación Laboral de la Municipalidad de Desamparados, mayo 2019.</i></p>			

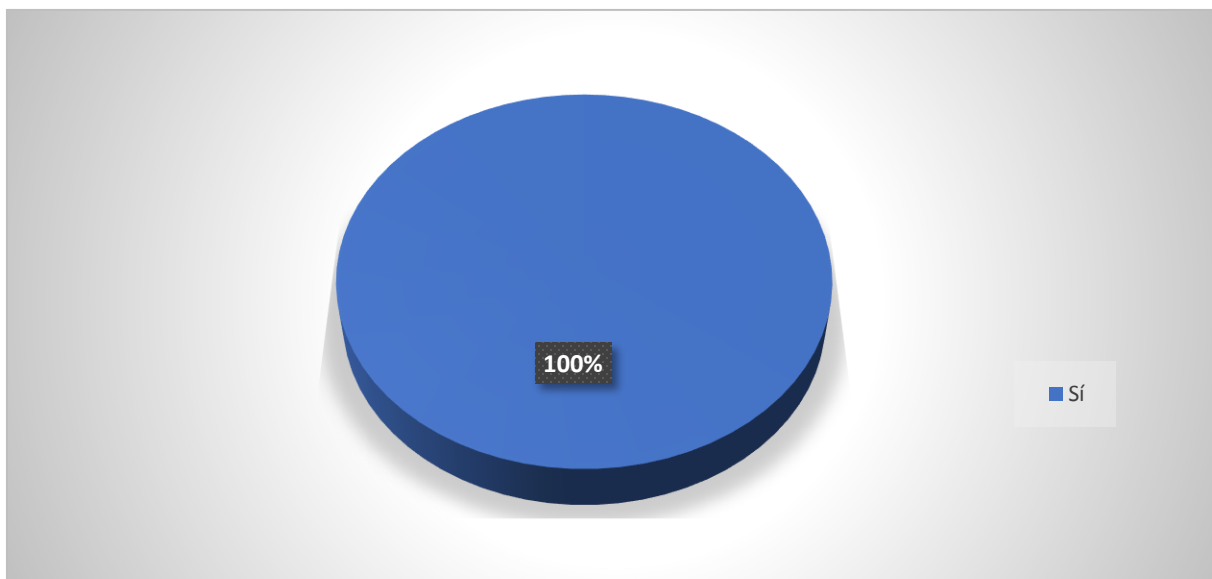


Gráfico 25. ¿Actualizan la base de datos de las empresas regularmente?

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores de La Oficina Municipal de Intermediación Laboral de la Municipalidad de Desamparados, mayo 2019.

La pregunta 25 plantea si en la OMIL se hace una actualización constante de la base de datos de las empresas registradas, a lo que el 100 % indicó que sí se actualiza frecuentemente por medio del control en Excel que llevan los funcionarios.

Algunos comentarios obtenidos con respecto a esta pregunta:

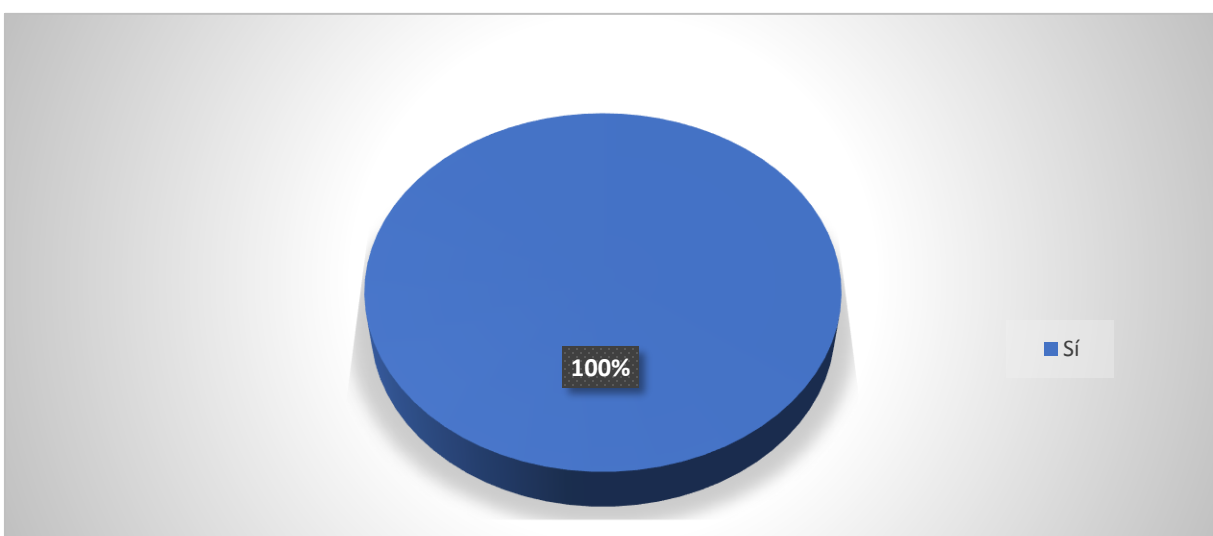
- La base de datos es solamente a través de un archivo de Excel.
- No se indica cada cuanto se realiza el periodo de actualización.
- No se visualiza en el portal las empresas con las que trabaja la OMIL.

Tabla 26. ¿Hacen prospecciones periódicas dentro y fuera de su localidad para aumentar su cartera de empresas?

Descripción	Distribución	Cantidad de personas	Peso
¿Hacen prospecciones periódicas dentro y fuera de su localidad para aumentar su cartera de empresas?	Sí	2	100 %

Descripción	Distribución	Cantidad de personas	Peso
	No	0	0
<b>Total</b>		<b>2</b>	<b>100 %</b>

*Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores de La Oficina Municipal de Intermediación Laboral de la Municipalidad de Desamparados, mayo 2019.*



**Gráfico 26.** ¿Hacen prospecciones periódicas dentro y fuera de su localidad para aumentar su cartera de empresas?

*Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores de La Oficina Municipal de Intermediación Laboral de la Municipalidad de Desamparados. mayo 2019.*

La pregunta 26 está relacionada con las prospecciones que se hacen periódicamente en el cantón de Desamparados y que también incluye otros cantones cercanos, buscando aumentar su cartera de empresas. El 100 % de los encuestados considera que sí se hacen prospecciones de manera periódica, tanto dentro del cantón local como en otros cantones. Algunos comentarios que se pueden concluir de este punto son:

- Las visitas a empresas no se limitan a cantones cercanos.
- Desamparados es uno de los cantones más grandes, por lo que debe promoverse visitar primero la gran mayoría de negocios de éste cantón.
- No se indica las veces que se dedican al mes, exclusivamente para prospecciones.

Tabla 27. ¿Buscan incrementar constantemente alianzas con empresas de otros cantones?

Descripción	Distribución	Cantidad de personas	Peso
¿Buscan incrementar constantemente alianzas con empresas de otros cantones?	Sí	2	100 %
	No	0	0
<b>Total</b>		<b>2</b>	<b>100 %</b>
<p><i>Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores de La Oficina Municipal de Intermediación Laboral de la Municipalidad de Desamparados, mayo 2019</i></p>			

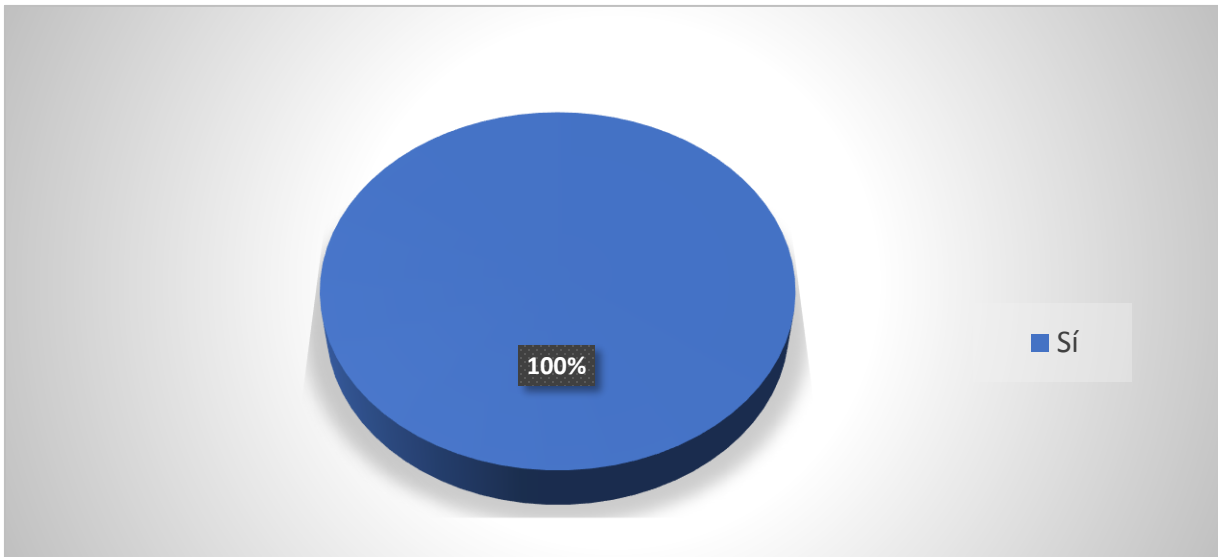


Gráfico 27. ¿Buscan incrementar constantemente alianzas con empresas de otros cantones?

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores de La Oficina Municipal de Intermediación Laboral de la Municipalidad de Desamparados, mayo 2019.

La pregunta 27 se dirigía a conocer si se busca el incremento constante de alianzas con empresas que pertenecen a otros cantones. En este caso, el 100 % de los encuestados está de acuerdo en que sí se busca aumentar el número de compañías que trabajan de la mano con la OMIL, los cuales pertenecen a otros cantones. Algunos comentarios relacionados con esta pregunta son:

- No se indica de manera clara las empresas con las que la OMIL tiene una alianza actualmente.
- No hay información sobre cuantas veces en el mes se busca este incremento mediante visitas.
- Actualmente no se tiene un funcionario dedicado exclusivamente a esta tarea.

Tabla 28. ¿Las empresas actuales cuentan con acceso a un portal de usuarios registrados?

Descripción	Distribución	Cantidad de personas	Peso
¿Las empresas actuales cuentan con acceso a un portal de usuarios registrados?	Sí	2	100 %
	No	0	0
<b>Total</b>		<b>2</b>	<b>100 %</b>
<p><i>Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores de La Oficina Municipal de Intermediación Laboral de la Municipalidad de Desamparados, mayo 2019.</i></p>			

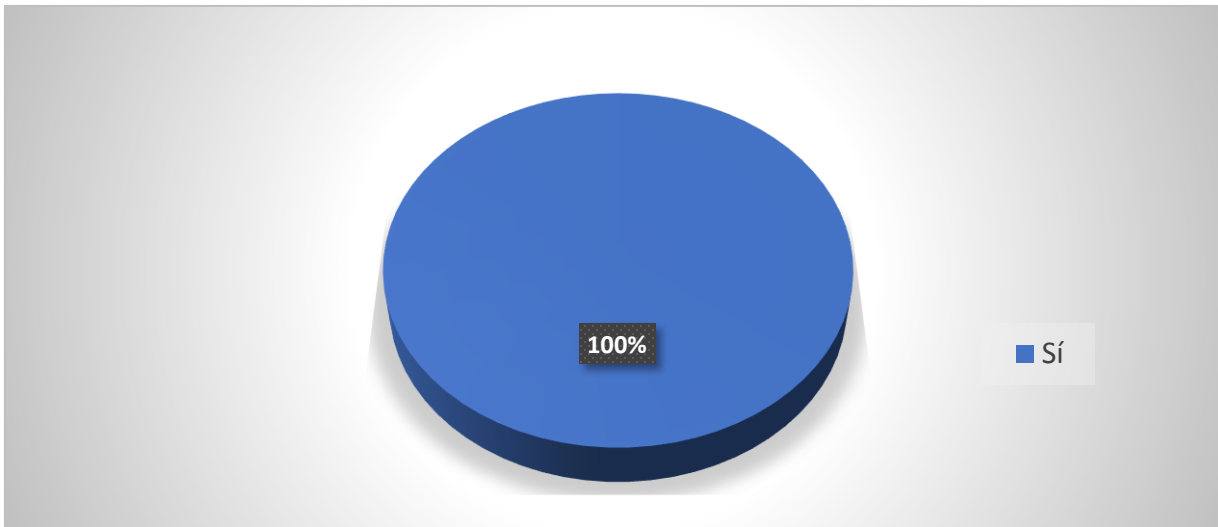


Gráfico 28. ¿Las empresas actuales cuentan con acceso a un portal de usuarios registrados?

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores de La Oficina Municipal de Intermediación Laboral de la Municipalidad de Desamparados, mayo 2019.

La pregunta 28 hace referencia a si las empresas actualmente cuentan con acceso a un portal de usuarios registrados. Se puede observar que un 100 % está de acuerdo con que, en efecto, las compañías tienen acceso al portal con el que trabaja la OMIL y en el que están registrados sus usuarios. Algunos comentarios referentes a esta pregunta son:

- Las empresas tienen acceso, pero no interactúan directamente con los usuarios.
- El portal les permite ingresar, modificar, editar o eliminar avisos sobre nuevos puestos de empleo.
- El usuario final no puede saber si la empresa revisó su hoja de vida y se fue preseleccionado hasta que la institución haga el contacto.

Tabla 29. ¿Se hacen ferias de empleo periódicas con las empresas en coordinación con la Oficina Municipal de Intermediación Laboral de Desamparados?

Descripción	Distribución	Cantidad de personas	Peso
¿Se hacen ferias de empleo periódicas con las empresas en coordinación con la Oficina Municipal de Intermediación Laboral de Desamparados?	Sí	2	100 %
	No	0	0
<b>Total</b>		<b>2</b>	<b>100 %</b>
<p><i>Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores de La Oficina Municipal de Intermediación Laboral de la Municipalidad de Desamparados, mayo 2019.</i></p>			

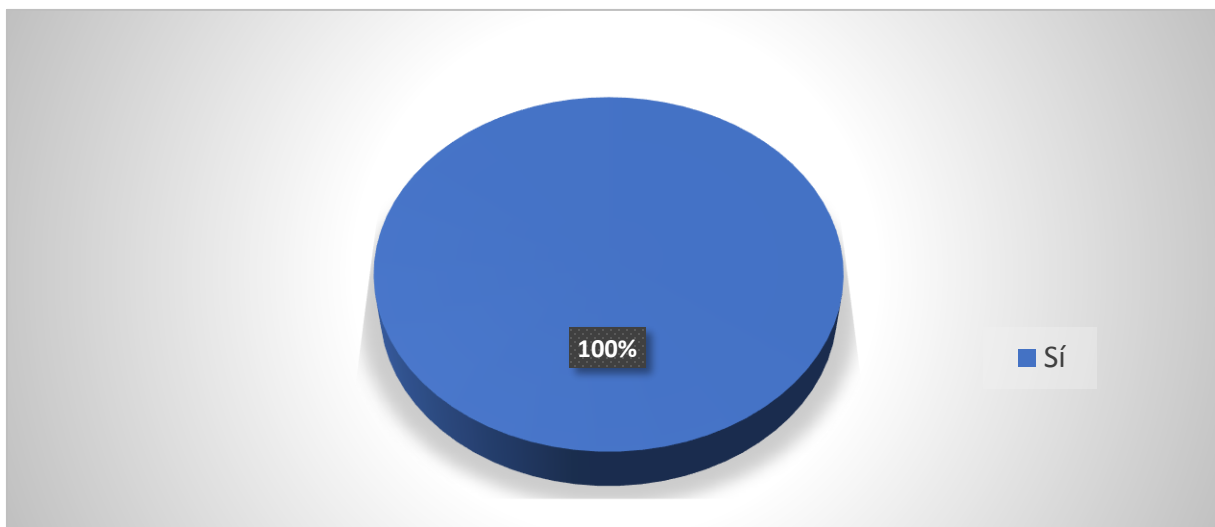


Gráfico 29. ¿Se hacen ferias de empleo periódicas con las empresas en coordinación con la Oficina Municipal de Intermediación Laboral de Desamparados?

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores de La Oficina Municipal de Intermediación Laboral de la Municipalidad de Desamparados, mayo 2019.

La pregunta 29 está relacionada con ferias de empleo periódicas con las empresas en coordinación con la Oficina Municipal de Intermediación Laboral de Desamparados. En esta interrogante el 100 % de las personas encuestadas están de acuerdo con que la OMIL busca llevar a cabo ferias de empleo en conjunto con las compañías. Algunos comentarios reflejados de esta pregunta son los siguientes:

No hay fechas establecidas para la realización de las ferias.  
 Actualmente no hay una persona asignada para coordinar directamente con las empresas para la realización de las ferias.  
 Normalmente se realizan en la zona de Desamparados centro.

Tabla 30. ¿Cuántas veces al año hacen ferias de empleo en conjunto con las empresas adscritas a la Bolsa de Empleo?

Descripción	Distribución	Cantidad de personas	Peso
¿Cuántas veces al año hacen ferias de empleo en conjunto con las empresas adscritas a la Bolsa de Empleo?	1 vez al año	0	0

Descripción	Distribución	Cantidad de personas	Peso
	2 veces al año	0	0
	3 veces al año	0	0
	4 veces al año	0	0
	5 veces al año o más	2	100 %
<b>Total</b>		<b>2</b>	<b>100 %</b>
<p><i>Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores de La Oficina Municipal de Intermediación Laboral de la Municipalidad de Desamparados, mayo 2019.</i></p>			



Gráfico 30. ¿Cuántas veces al año hacen ferias de empleo en conjunto con las empresas adscritas a la Bolsa de Empleo?

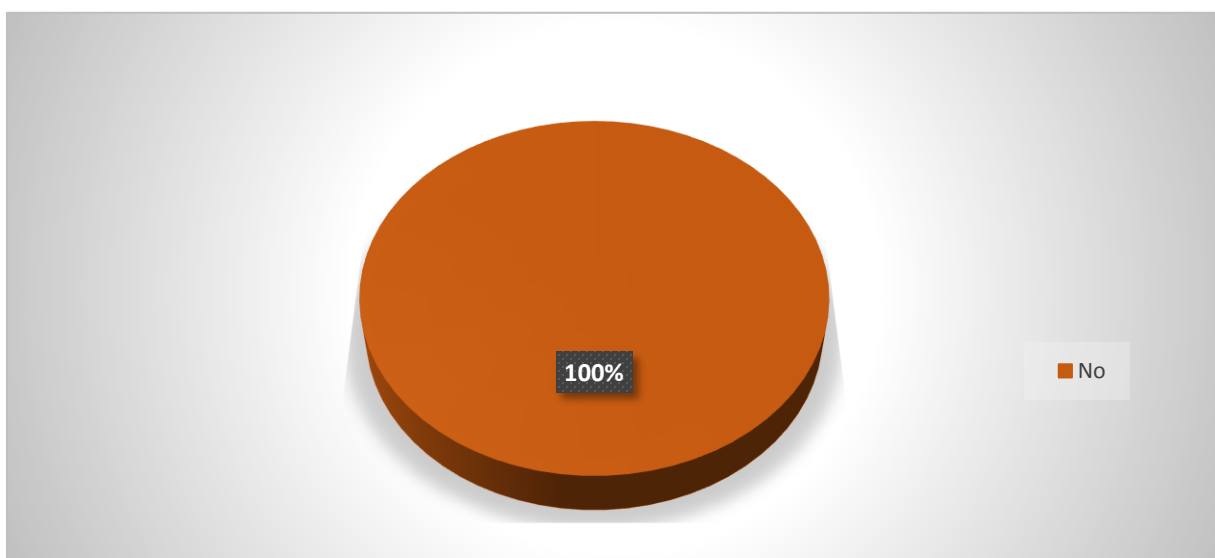
Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores de La Oficina Municipal de Intermediación Laboral de la Municipalidad de Desamparados, mayo 2019.

La pregunta 30 buscaba saber cuántas veces al año se hacen ferias de empleo entre las empresas adscritas a la bolsa de empleo. En este caso, se refleja que el 100 % de los encuestados está de acuerdo en que se hacen ferias 5 veces o más durante el año. En cuanto a los comentarios acerca de esta pregunta, se encuentran los siguientes:

- No hay fechas establecidas o un plan anual.
- No se indica si se abarcan diferentes sectores del cantón.
- No hay una persona encargada de la organización.

Tabla 31. ¿Se coordina algún tipo de convenio con las empresas participantes en la Bolsa de Empleo para brindar cursos, talleres o pasantías?

Descripción	Distribución	Cantidad de personas	Peso
¿Se coordina algún tipo de convenio con las empresas participantes en la Bolsa de Empleo para brindar cursos, talleres o pasantías?	Sí	0	0



Descripción	Distribución	Cantidad de personas	Peso
	No	2	100 %
<b>Total</b>		<b>2</b>	<b>100 %</b>

*Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores de La Oficina Municipal de Intermediación Laboral de la Municipalidad de Desamparados, mayo 2019.*

**Gráfico 31.** ¿Se coordina algún tipo de convenio con las empresas participantes en la Bolsa de Empleo para brindar cursos, talleres o pasantías?

*Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores de La Oficina Municipal de Intermediación Laboral de la Municipalidad de Desamparados, mayo 2019.*

Con la pregunta 31 se buscaba saber si se coordina algún tipo de convenio con las empresas participantes en la Bolsa de Empleo, para brindar cursos, talleres o pasantías. En este caso, las dos personas encuestadas coincidieron en que actualmente no se cuenta con instituciones que brinden pasantías o cursos a los usuarios para que puedan verse beneficiados. Comentarios obtenidos al respecto:

- Actualmente no se trabaja con las empresas buscando lazos permanentes o a largo plazo.
- La OMIL no cuenta con un funcionario dedicado a esta tarea.
- No se crean sinergias o convenios que beneficien a ambas partes.

Tabla 32. ¿Las empresas con vacantes publicadas envían un registro mensual de los postulantes que finalmente son contratados?

Descripción	Distribución	Cantidad de personas	Peso
¿Las empresas con vacantes publicadas envían un registro mensual de los postulantes que finalmente son contratados?	Sí	0	0
	No	2	100 %
<b>Total</b>		<b>2</b>	<b>100 %</b>

*Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores de La Oficina Municipal de Intermediación Laboral de la Municipalidad de Desamparados, mayo 2019.*

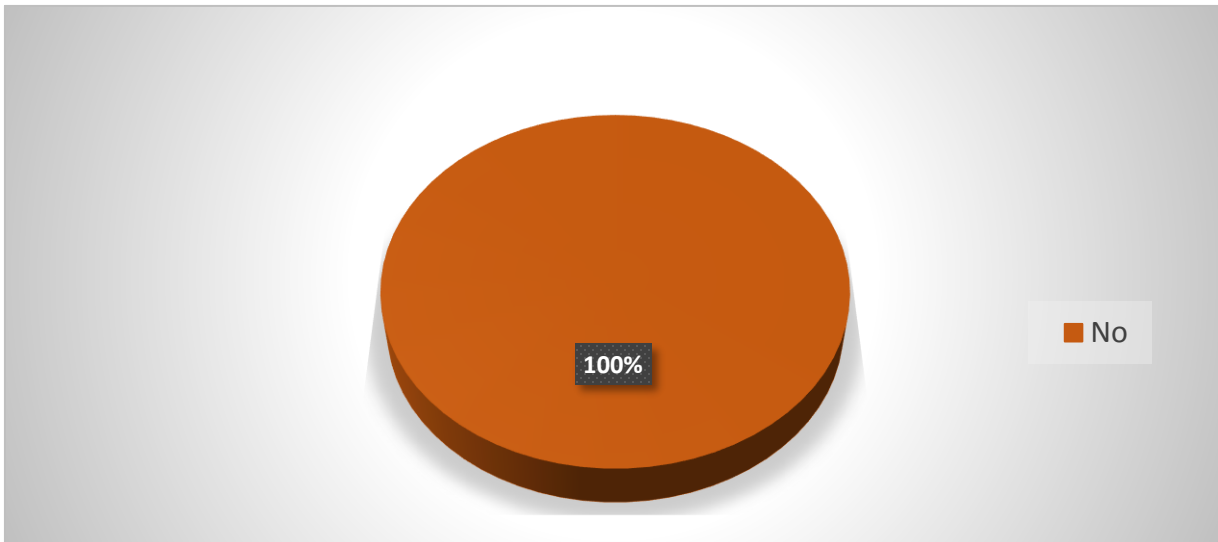


Gráfico 32. ¿Las empresas con vacantes publicadas envían un registro mensual de los postulantes que finalmente son contratados?

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores de La Oficina Municipal de Intermediación Laboral de la Municipalidad de Desamparados, mayo 2019.

La pregunta 32 buscaba determinar si las empresas con vacantes publicadas envían un registro mensual de los postulantes que son contratados. Lo cual reflejó que el 100 % de las personas encuestadas coincidieron en que las compañías no comunican a la OMIL cuando un postulante es contratado o si consiguió un puesto.

Algunos comentarios al respecto son:

- No existe un intercambio de información adecuado entre la OMIL y las empresas participantes.
- Actualmente no se cuenta con un plan de seguimiento estándar que puedan seguir las empresas para lograr emitir un *feedback*.
- La OMIL no tiene un trato directo con los departamentos de RR. HH. de las empresas.

**4.1.4. Variable n.º 3: cantidad de contrataciones que hacen las empresas que utilizan la bolsa de empleo de la Oficina Municipal de Intermediación Laboral de Desamparados, en relación con las solicitudes recibidas**

**4.1.4.1. Indicador 1: Índices de solicitudes recibidas**

Tabla 33. ¿Cuál fue el porcentaje de personas desempleadas en el cantón de Desamparados, durante el 2018?

Descripción	Distribución	Cantidad de personas	Peso
Según sus estadísticas, ¿Cuál fue el porcentaje de personas desempleadas en el cantón de Desamparados, durante el 2018?	1 %-5 %	0	0
	6 %-10 %	0	0
	11 %-15 %	0	0
	16 %-20 %	0	0
	21 % en adelante	2	100 %
<b>Total</b>		<b>2</b>	<b>100 %</b>
Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores de La Oficina Municipal de Intermediación Laboral de la Municipalidad de Desamparados, mayo 2019.			

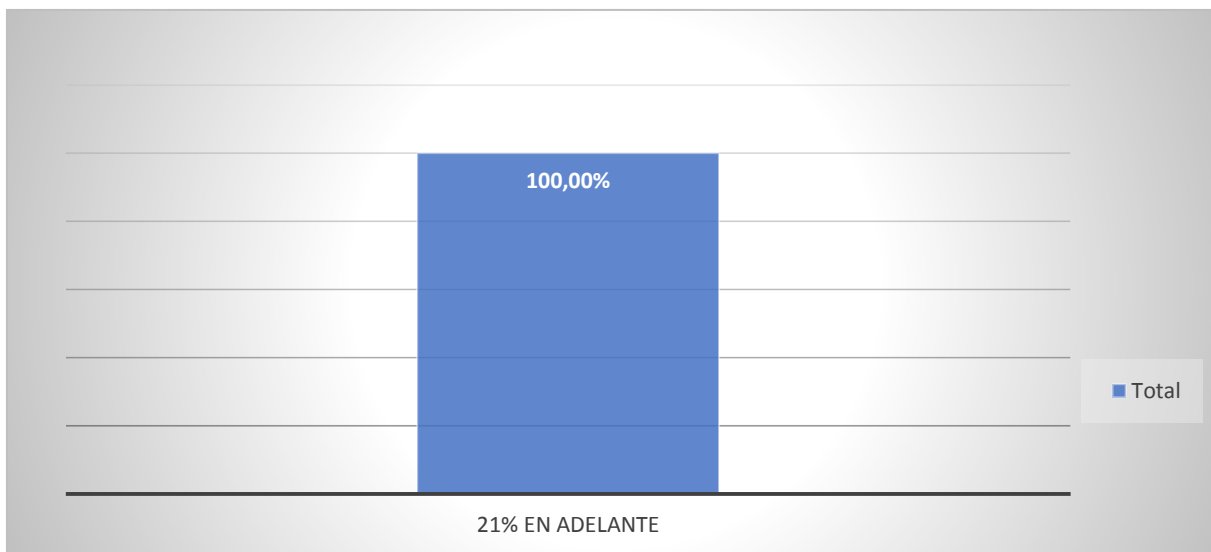


Gráfico 33. ¿Cuál fue el porcentaje de personas desempleadas en el cantón de Desamparados, durante el 2018?

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores de La Oficina Municipal de Intermediación Laboral de la Municipalidad de Desamparados. mayo 2019.

La pregunta 33 pretendía averiguar cuál fue el porcentaje de personas desempleadas en el cantón de Desamparados durante el 2018. En este caso, el 100 % de los encuestados está de acuerdo en que el porcentaje de desempleo en el cantón durante el 2018 fue mayor al 21 % del total de pobladores laboralmente activos. Algunos comentarios al respecto fueron los siguientes:

- El porcentaje de desempleo continúa siendo bastante alto.
- Es uno de los cantones más grandes por lo que el porcentaje de desempleo es mayor.

Tabla 34. ¿Cuántas solicitudes de empleo aproximadas, recibe mensualmente la Bolsa de Empleo de la Oficina Municipal de Intermediación Laboral de Desamparados?

Descripción	Distribución	Cantidad de personas	Peso
¿Cuántas solicitudes de empleo aproximadas, recibe mensualmente la Bolsa de Empleo de la Oficina Municipal de Intermediación Laboral de Desamparados?	1-50 solicitudes	0	0
	51-150 solicitudes	0	0

Descripción	Distribución	Cantidad de personas	Peso
	151-250 solicitudes	2	100 %
	251-350 solicitudes	0	0
	351-450 solicitudes	0	0
	451 solicitudes en adelante	0	0
<b>Total</b>		<b>2</b>	<b>100 %</b>
Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores de La Oficina Municipal de Intermediación Laboral de la Municipalidad de Desamparados, mayo 2019.			

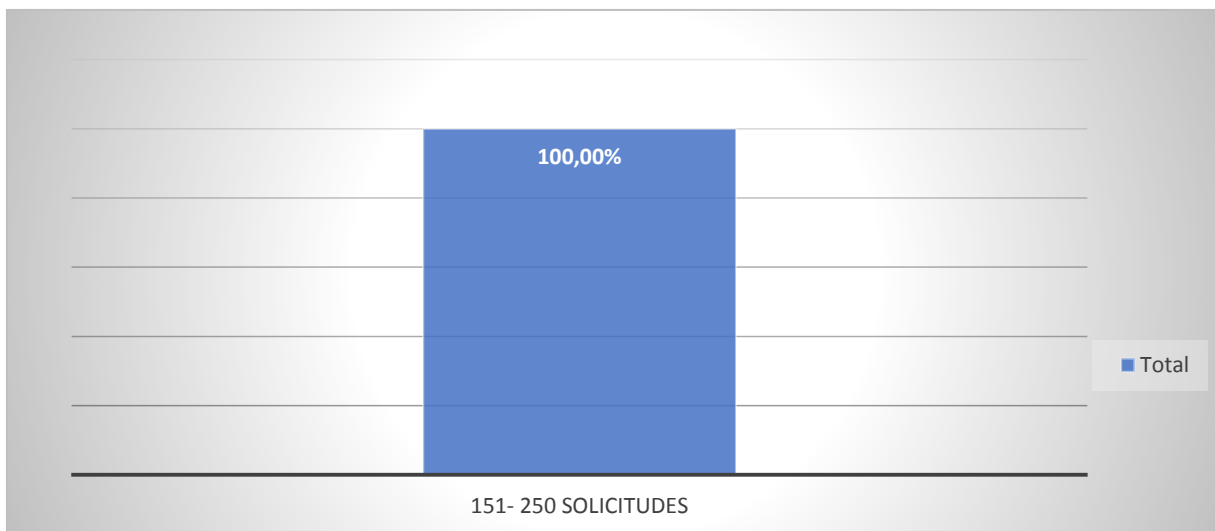


Gráfico 34. ¿Cuántas solicitudes de empleo aproximadas, recibe mensualmente la Bolsa de Empleo de la Oficina Municipal de Intermediación Laboral de Desamparados?

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores de La Oficina Municipal de Intermediación Laboral de la Municipalidad de Desamparados, mayo 2019.

La pregunta 34 se relaciona con el número de solicitudes de empleo aproximadas que recibe mensualmente la Bolsa de Empleo de la Oficina Municipal de Intermediación Laboral de Desamparados. En este apartado, los dos funcionarios encuestados coincidieron en que se reciben aproximadamente entre 151 a 250 solicitudes por mes. Algunos comentarios al respecto fueron:

- Se atienden alrededor de 50 personas por semana.
- Las solicitudes incluyen citas personales y vía correo.

Tabla 35. ¿Cuántas solicitudes de empleo recibió la Oficina Municipal de Intermediación Laboral de Desamparados, durante el 2018?

Descripción	Distribución	Cantidad de personas	Peso
¿Cuántas solicitudes de empleo recibió la Oficina Municipal de Intermediación Laboral de Desamparados, durante el 2018?	01 a 50	0	0
	51-100	0	0
	101-150	0	0

Descripción	Distribución	Cantidad de personas	Peso
	151-300	0	0
	301-600	0	0
	601-900	0	0
	901-1200	0	0
	1201-1500	2	100 %
	1501-1800	0	0
	1801 en adelante	0	0
<b>Total</b>		<b>2</b>	<b>100 %</b>

*Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores de La Oficina Municipal de Intermediación Laboral de la Municipalidad de Desamparados, mayo 2019.*

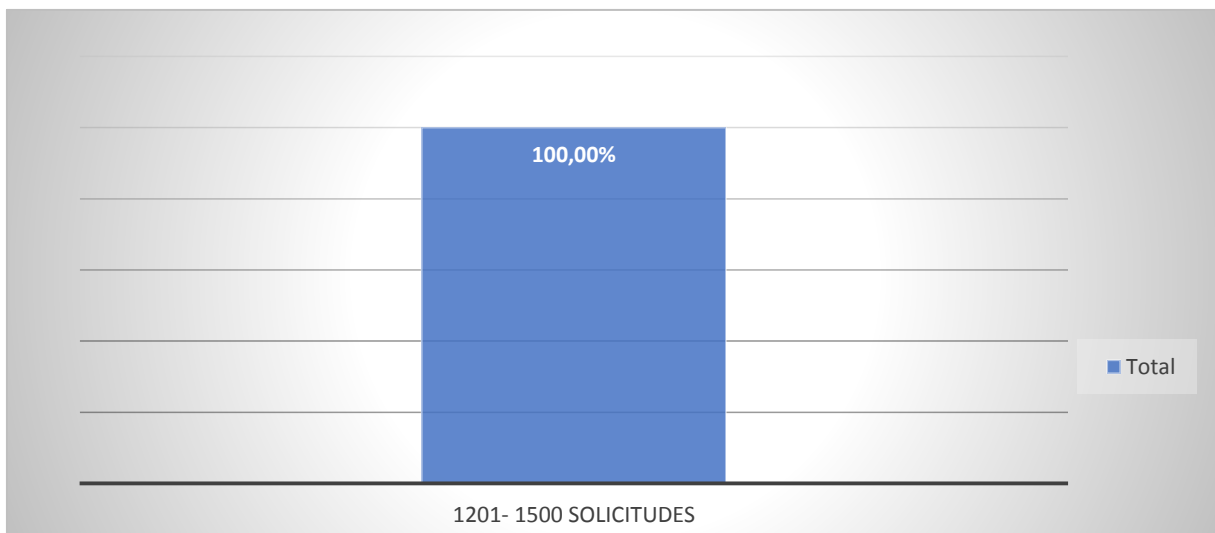


Gráfico 35. ¿Cuántas solicitudes de empleo recibió la Oficina Municipal de Intermediación Laboral de Desamparados, durante el 2018?

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores de La Oficina Municipal de Intermediación Laboral de la Municipalidad de Desamparados. mayo 2019.

La pregunta 35 buscaba conocer cuántas solicitudes de empleo recibió la Oficina Municipal de Intermediación Laboral de Desamparados durante el 2018. En este caso, el 100 % de los encuestados coincidió en que se atendieron entre 1201 a 1500 solicitudes durante el año 2018 por parte de la OMIL. Comentarios relacionados con este punto:

- Se deduce que mensualmente se atienden un número mayor a 120 solicitudes.
- Las solicitudes incluyen citas personales y vía correo.

#### 4.1.4.2. Indicador 2: Índices de contrataciones

Tabla 36. De la totalidad de solicitudes recibidas en la Bolsa de Empleo, durante el 2018, ¿Cuál fue el porcentaje de contrataciones que logró la Oficina Municipal de Intermediación Laboral de Desamparados?

Descripción	Distribución	Cantidad de personas	Peso
De la totalidad de solicitudes recibidas en la Bolsa de Empleo, durante el 2018, ¿Cuál fue el	1 %-10 %	0	0

Descripción	Distribución	Cantidad de personas	Peso
porcentaje de contrataciones que logró la Oficina Municipal de Intermediación Laboral de Desamparados?	11 %-20 %	0	0
	21 %-30 %	2	100 %
	31 %-40 %	0	0
	41 % en adelante	0	0
<b>Total</b>		<b>2</b>	<b>100 %</b>
<p><i>Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores de La Oficina Municipal de Intermediación Laboral de la Municipalidad de Desamparados, mayo 2019.</i></p>			

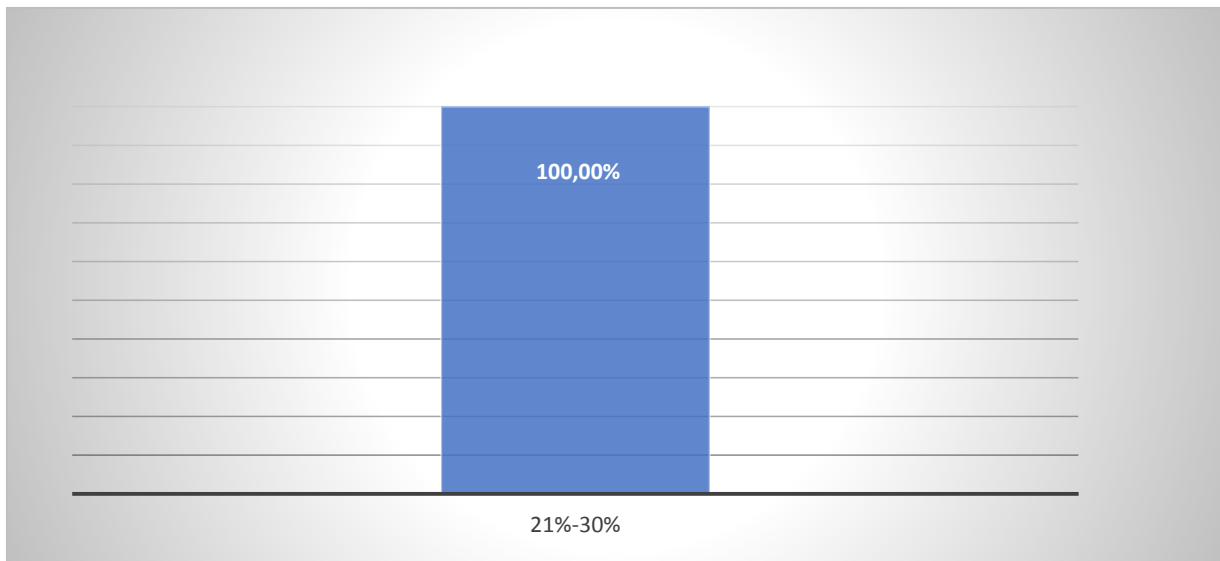


Gráfico 36. De la totalidad de solicitudes recibidas en la Bolsa de Empleo, durante el 2018, ¿Cuál fue el porcentaje de contrataciones que logró la Oficina Municipal de Intermediación Laboral de Desamparados?

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores de La Oficina Municipal de Intermediación Laboral de la Municipalidad de Desamparados, mayo 2019.

En cuanto a la pregunta 36, se buscaba averiguar cuál fue el porcentaje de contrataciones que logró la Oficina Municipal de Intermediación Laboral de Desamparados, de la totalidad de solicitudes recibidas en la bolsa de empleo. En este caso, el 100 % de las encuestas reflejaron coincidir en que al menos el 21 % de solicitudes que se recibieron durante el año 2018 consiguieron un nuevo puesto de empleo mediante la gestión hecha por la OMIL. Algunos comentarios respecto a este punto son los siguientes:

- Hay un porcentaje alto de solicitudes que no logran concluir satisfactoriamente un proceso de selección.
- El porcentaje es un estimado debido a que no existe el *feedback* continuo por parte de las empresas.

Tabla 37. ¿Cuántas fueron la totalidad de contrataciones realizadas, a través de la Bolsa de Empleo de la Oficina Municipal de Intermediación Laboral de Desamparados, durante el 2018?

Descripción	Distribución	Cantidad de personas	Peso
¿Cuántas fueron la totalidad de contrataciones realizadas, a través de la Bolsa de Empleo de la Oficina Municipal de Intermediación Laboral de Desamparados, durante el 2018?	1-50 contrataciones	0	0
	51-150 contrataciones	0	0
	151-250 contrataciones	2	100 %
	251-350 contrataciones	0	0
	351 contrataciones en adelante	0	0
<b>Total</b>		<b>2</b>	<b>100 %</b>
<p><i>Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores de La Oficina Municipal de Intermediación Laboral de la Municipalidad de Desamparados, mayo 2019.</i></p>			

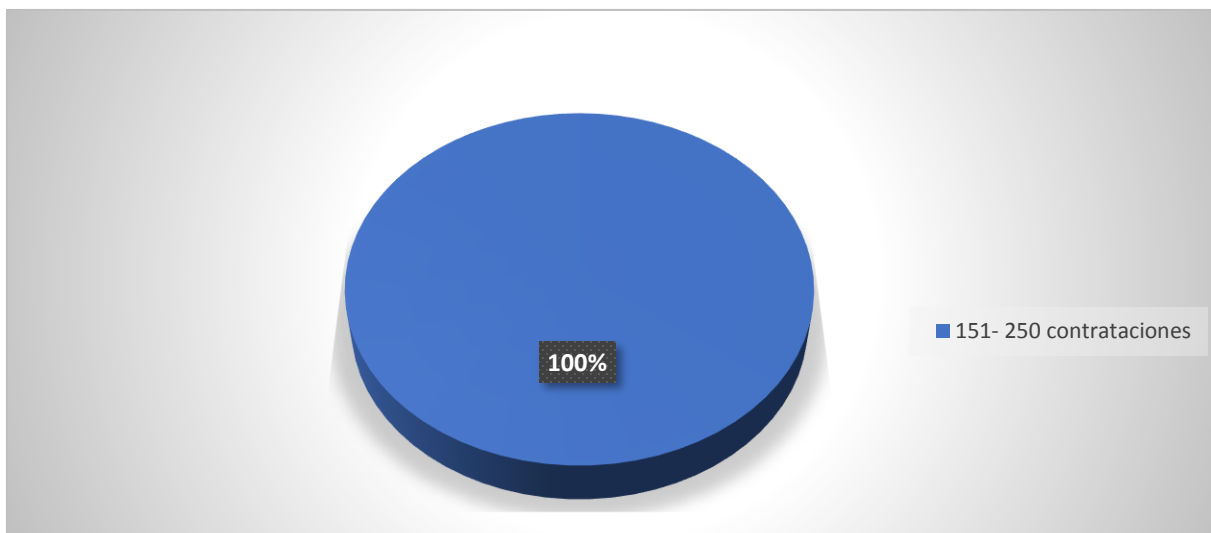


Gráfico 37. ¿Cuántas fueron la totalidad de contrataciones realizadas, a través de la Bolsa de Empleo de la Oficina Municipal de Intermediación Laboral de Desamparados, durante el 2018?

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores de La Oficina Municipal de Intermediación Laboral de la Municipalidad de Desamparados, mayo 2019.

En la pregunta 37 se consultó cuál fue la totalidad de contrataciones hechas, a través de la bolsa de empleo de la Oficina Municipal de Intermediación Laboral de Desamparados durante el año 2018. En este punto, los dos funcionarios a los que se les aplicó la encuesta están de acuerdo en que el número de contrataciones durante el 2018 fueron entre 151 y 250. Algunos comentarios de este apartado son:

- Arroja un promedio de alrededor de 15 personas contratadas mensualmente mediante la gestión realizada por la OMIL.
- El número arrojado es un estimado ya que las empresas mayormente no realizan un *feedback* para indicar las personas que finalmente alcanzan un puesto de empleo.

Tabla 38. ¿Cuántas contrataciones aproximadas, logra mensualmente la Bolsa de Empleo de la Oficina Municipal de Intermediación Laboral de Desamparados?

Descripción	Distribución	Cantidad de personas	Peso
¿Cuántas contrataciones aproximadas, logra mensualmente la Bolsa de	1-15 contrataciones	2	100 %

Descripción	Distribución	Cantidad de personas	Peso
Empleo de la Oficina Municipal de Intermediación Laboral de Desamparados?	16-30 contrataciones	0	0
	31-45 contrataciones	0	0
	46-60 contrataciones	0	0
	61 contrataciones en adelante	0	0
<b>Total</b>		<b>2</b>	<b>100 %</b>
<p><i>Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores de La Oficina Municipal de Intermediación Laboral de la Municipalidad de Desamparados, mayo 2019.</i></p>			

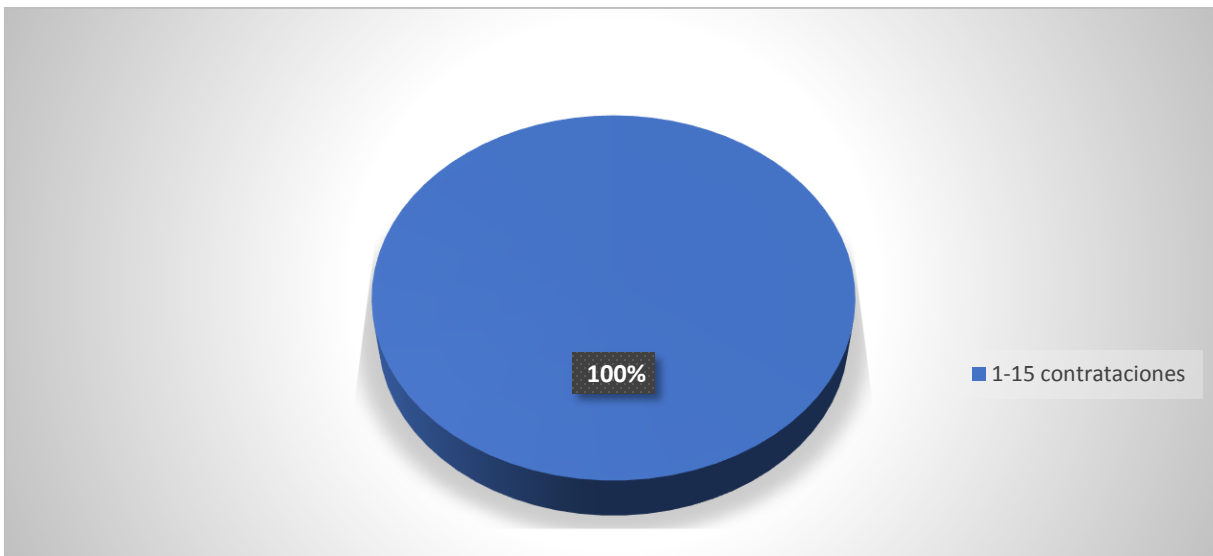


Gráfico 38. ¿Cuántas contrataciones aproximadas, logra mensualmente la Bolsa de Empleo de la Oficina Municipal de Intermediación Laboral de Desamparados?

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores de La Oficina Municipal de Intermediación Laboral de la Municipalidad de Desamparados, mayo 2019.

La pregunta 38 consultó cuántas contrataciones aproximadas logra mensualmente la Bolsa de Empleo de la Oficina Municipal de Intermediación Laboral de Desamparados. Ante esto, el 100 % del personal encuestado está de acuerdo en que se logran alrededor de 15 contrataciones por mes con diferentes empresas mediante la gestión hecha por la OMIL. Algunos comentarios respecto a este punto fueron los siguientes:

- El número de contrataciones mensuales es un estimado por la OMIL.
- Actualmente las empresas que publican sus ofertas laborales no realizan una retroalimentación para conocer las personas que finalmente alcanzan un puesto de empleo.

#### 4.1.5. Variable n.º 4: solicitud de empleo aplicada por la Oficina Municipal de Intermediación Laboral de Desamparados, según lo indicado en la Reforma Procesal Laboral

##### 4.1.5.1. Indicador 1: reforma procesal laboral (art. 404)

Tabla 39. ¿El formulario de empleo para postulantes que aplica la Oficina Municipal de Intermediación Laboral de Desamparados es un diseño propio o sigue un lineamiento general que poseen todos los municipios?

Descripción	Distribución	Cantidad de personas	Peso
¿El formulario de empleo para postulantes que aplica la Oficina Municipal de Intermediación Laboral de Desamparados es un diseño propio o sigue un lineamiento general que poseen todos los municipios?	Es de diseño propio	1	50 %
	Sigue un lineamiento general	1	50 %
<b>Total</b>		<b>2</b>	<b>100 %</b>
<p><i>Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores de La Oficina Municipal de Intermediación Laboral de la Municipalidad de Desamparados, mayo 2019.</i></p>			

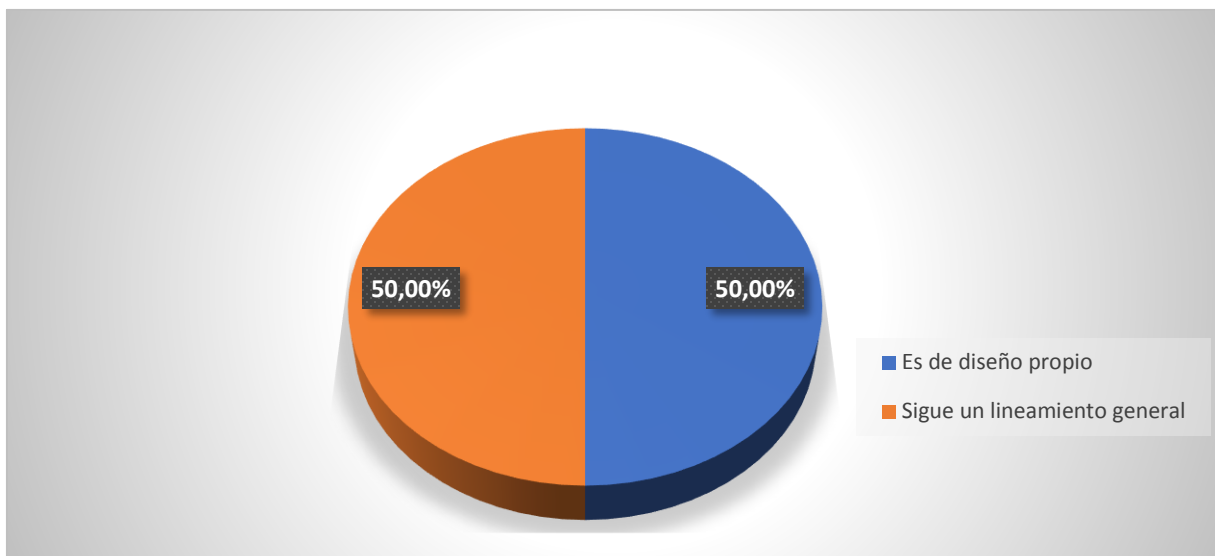


Gráfico 39. ¿El formulario de empleo para postulantes que aplica la Oficina Municipal de Intermediación Laboral de Desamparados es un diseño propio o sigue un lineamiento general que poseen todos los municipios?

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores de La Oficina Municipal de Intermediación Laboral de la Municipalidad de Desamparados, mayo 2019.

La pregunta 39 planteó si el formulario de empleo para postulantes que aplica la Oficina Municipal de Intermediación Laboral de Desamparados es de diseño propio o sigue un lineamiento general que poseen todos los municipios. En este caso, el 50 % indicó que es de un diseño propio planteada por la OMIL y el otro 50 % mencionó que efectivamente sigue un lineamiento general con el resto de los municipios.

Algunos comentarios con respecto a este punto son:

- No se refleja unanimidad con respecto al formulario presentado por la OMIL.
- Puede causar confusiones al realizar el registro de nuevos usuarios.
- Sugiere una revisión del formulario actualmente utilizado.

Tabla 40. ¿Tiene conocimiento del artículo 404 de la Reforma Procesal Laboral que entró en vigor, a partir del 25 de julio del 2018, para la aplicación del formulario de empleo que completan los solicitantes?

Descripción	Distribución	Cantidad de personas	Peso
¿Tiene conocimiento del artículo 404 de la Reforma Procesal Laboral que entró en vigor, a partir del 25 de julio del 2018, para la aplicación del formulario de empleo que completan los solicitantes?	Sí	2	100 %
	No	0	0
<b>Total</b>		<b>2</b>	<b>100 %</b>
<p><i>Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores de La Oficina Municipal de Intermediación Laboral de la Municipalidad de Desamparados, mayo 2019.</i></p>			

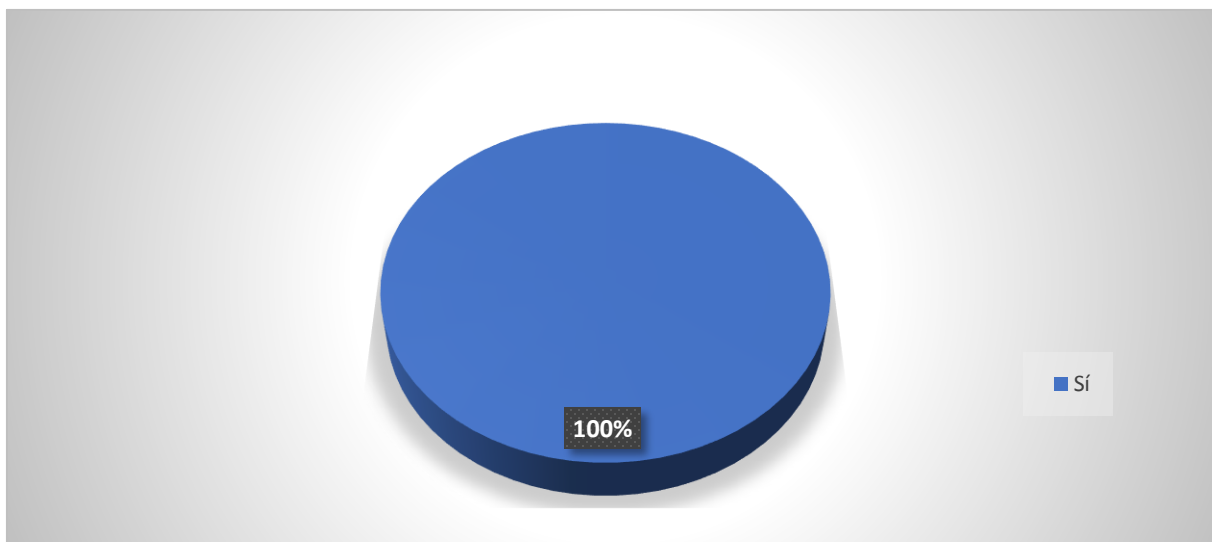


Gráfico 40. ¿Tiene conocimiento del artículo 404 de la Reforma Procesal Laboral que entró en vigor, a partir del 25 de julio del 2018, para la aplicación del formulario de empleo que completan los solicitantes?

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores de La Oficina Municipal de Intermediación Laboral de la Municipalidad de Desamparados, mayo 2019.

La pregunta 40 buscaba responder si se tiene conocimiento del artículo 404 de la Reforma Procesal Laboral que entró en vigor, a partir del 25 de julio del 2018, para la aplicación del formulario de empleo que completan los solicitantes. El cuestionario reflejó que el 100 % de los funcionarios encuestados coincidió en que el formulario sigue las pautas que se indican en el artículo 404 de la reforma procesal laboral.

Algunos comentarios al respecto:

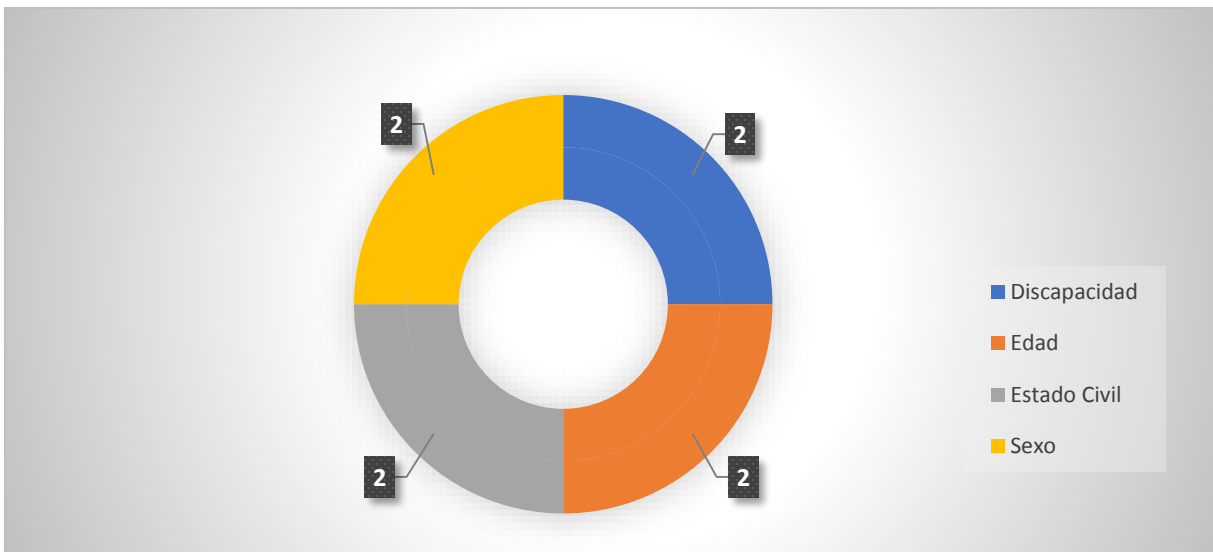
- El formulario solo tiene una versión desde la reforma procesal laboral.
- Deben realizarse revisiones periódicas y detectarse puntos de mejora.

Tabla 41. ¿En la solicitud de empleo se incluyen algunos de los siguientes aspectos considerados como discriminación, indicados en el artículo 404 de la Reforma Procesal Laboral vigente en Costa Rica y que se utiliza para la Bolsa de Empleo?

Descripción	Distribución	Cantidad de personas	Peso
¿En la solicitud de empleo se incluyen algunos de los siguientes aspectos considerados como	Edad	2	100 %
	Etnia	0	0
	Sexo	2	100 %

Descripción	Distribución	Cantidad de personas	Peso
discriminación, indicados en el artículo 404 de la Reforma Procesal Laboral vigente en Costa Rica y que se utiliza para la Bolsa de Empleo?	Religión	0	0
	Raza	0	0
	Orientación Sexual	0	0
	Estado Civil	2	100 %
	Opinión Política	0	0
	Origen Social	0	0
	Filiación	0	0
	Discapacidad	2	100 %
	Afiliación Sindical	0	0
	Situación Económica	0	0
	Cualquier otra situación Análoga	0	0

*Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores de La Oficina Municipal de Intermediación Laboral de la Municipalidad de Desamparados, mayo 2019.*



*Gráfico 41. ¿En la solicitud de empleo se incluyen algunos de los siguientes aspectos considerados como discriminación, indicados en el artículo 404 de la Reforma Procesal Laboral vigente en Costa Rica y que se utiliza para la Bolsa de Empleo?*

*Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores de La Oficina Municipal de Intermediación Laboral de la Municipalidad de Desamparados, mayo 2019.*

La pregunta 41 planteó la consulta sobre si en la solicitud de empleo se incluyen algunos de los siguientes aspectos considerados como discriminación, los cuales se indican en el artículo 404 de la Reforma Procesal Laboral vigente en Costa Rica y que se utiliza para la Bolsa de empleo. En este caso, el 100 % de los encuestados coincidió en que se incluyen puntos como edad, sexo, estado civil y discapacidad. Algunos comentarios acerca de este punto fueron los siguientes:

- No se incluyen otros puntos según lo reflejado en el cuadro anterior.
- La solicitud debe tener actualizaciones de forma periódica.

Tabla 42. ¿Examinan previamente la formulación de las ofertas de empleo que van a difundir las empresas participantes de la Bolsa de Empleo?

Descripción	Distribución	Cantidad de personas	Peso
¿Examinan previamente la formulación de las ofertas de empleo que van a difundir las empresas participantes de la Bolsa de Empleo?	Sí	2	100 %
	No	0	0
<b>Total</b>		<b>2</b>	<b>100 %</b>
<p><i>Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores de La Oficina Municipal de Intermediación Laboral de la Municipalidad de Desamparados, mayo 2019.</i></p>			

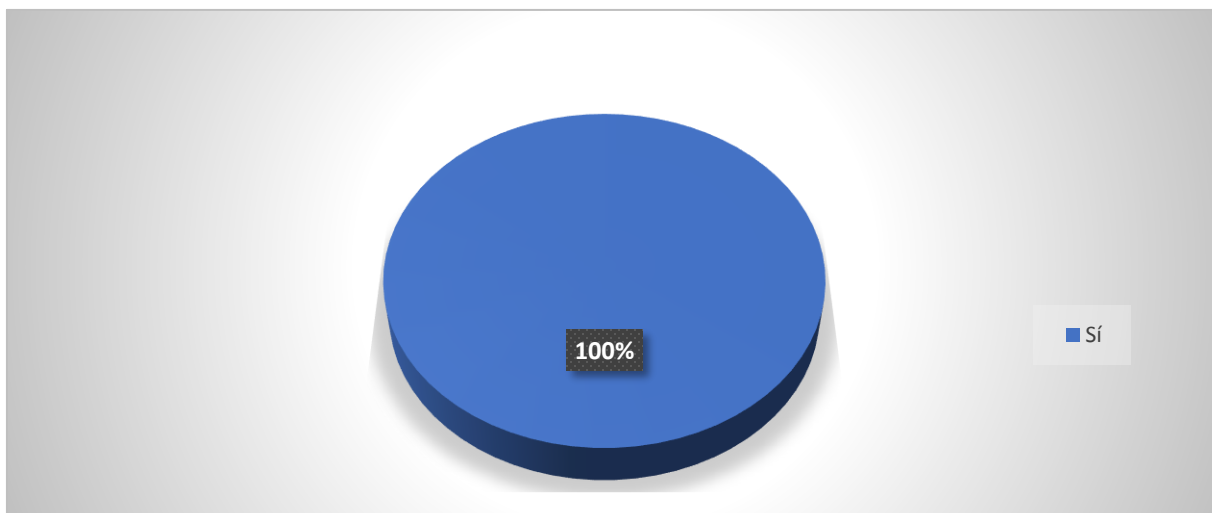


Gráfico 42. ¿Examinan previamente la formulación de las ofertas de empleo que van a difundir las empresas participantes de la Bolsa de Empleo?

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores de La Oficina Municipal de Intermediación Laboral de la Municipalidad de Desamparados. mayo 2019.

La pregunta 42 buscaba conocer si se examina previamente la formulación de las ofertas de empleo que van a difundir las empresas participantes de la bolsa de empleo. En este caso, se reflejó que el 100 % de los encuestados coincidió en que sí se hace una revisión de las ofertas de empleo que ofrecen las compañías a los interesados de un puesto laboral. Algunos comentarios al respecto:

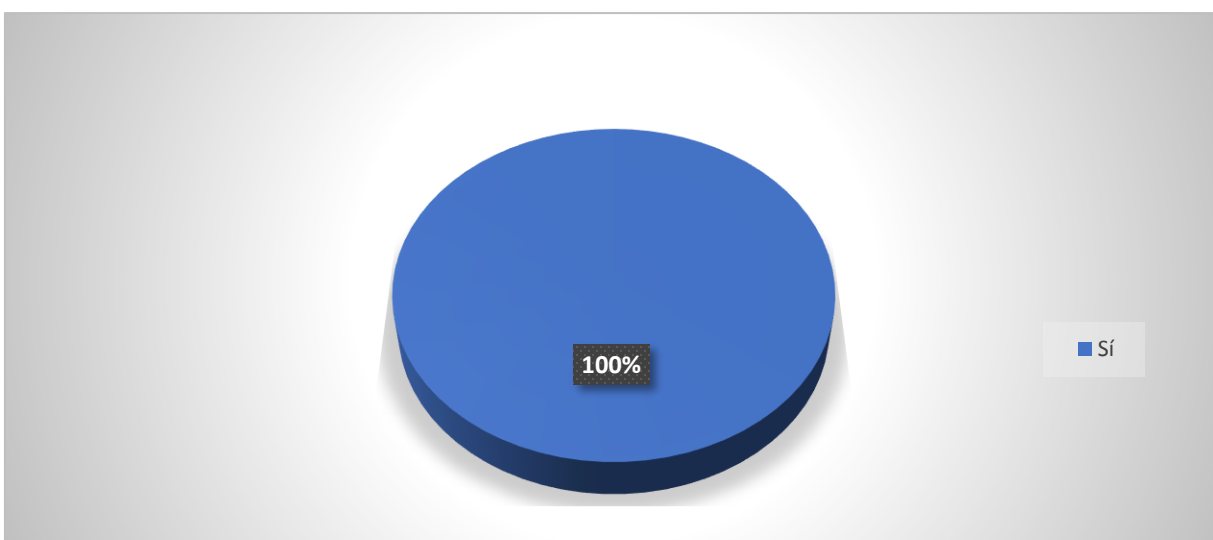
- No existe un lineamiento estándar por parte de la OMIL para la revisión de las ofertas laborales.
- Las empresas deben recibir un *feedback* de las publicaciones que realizan y las observaciones que se les hacen por parte de la OMIL.

Tabla 43. ¿La Oficina Municipal de Intermediación Laboral de Desamparados tiene un procedimiento interno que regule el proceso de aplicación a la solicitud de empleo?

Descripción	Distribución	Cantidad de personas	Peso
¿La Oficina Municipal de Intermediación Laboral de Desamparados tiene un procedimiento interno que regule el proceso de aplicación a la	Sí	2	100 %

Descripción	Distribución	Cantidad de personas	Peso
solicitud de empleo?	No	0	0
<b>Total</b>		<b>2</b>	<b>100 %</b>

*Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores de La Oficina Municipal de Intermediación Laboral de la Municipalidad de Desamparados, mayo 2019.*



*Gráfico 43. ¿La Oficina Municipal de Intermediación Laboral de Desamparados tiene un procedimiento interno que regule el proceso de aplicación a la solicitud de empleo?*

*Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores de La Oficina Municipal de Intermediación Laboral de la Municipalidad de Desamparados, mayo 2019.*

La pregunta 43 pretendía determinar si la Oficina Municipal de Intermediación Laboral de Desamparados tiene un procedimiento interno que regule el proceso de aplicación a la solicitud de empleo. Ante esto, el 100 % de los encuestados coincidió en que la OMIL tiene una serie de procesos para llevar a cabo el trámite de solicitud en la búsqueda de empleo. Comentarios respecto a este punto fueron:

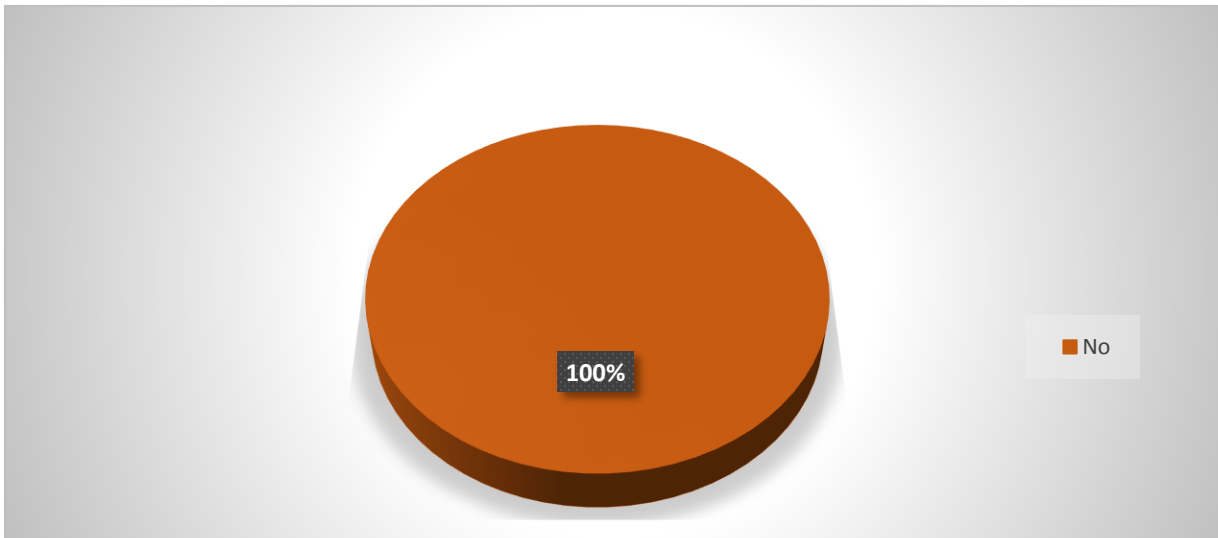
- El procedimiento es por cuenta propia o sigue ciertas directrices generales.

- Contar con actualizaciones periódicas con respecto al proceso que se sigue para la aplicación de la solicitud de empleo.

Tabla 44. ¿La Oficina Municipal de Intermediación Laboral de Desamparados tiene un procedimiento interno que regule el proceso de reclutamiento de los postulantes?

Descripción	Distribución	Cantidad de personas	Peso
¿La Oficina Municipal de Intermediación Laboral de Desamparados tiene un procedimiento interno que regule el proceso de reclutamiento de los postulantes?	Sí	0	0
	No	2	100 %
<b>Total</b>		<b>2</b>	<b>100 %</b>

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores de La Oficina Municipal de Intermediación Laboral de la Municipalidad de Desamparados, mayo 2019.



*Gráfico 44. ¿La Oficina Municipal de Intermediación Laboral de Desamparados tiene un procedimiento interno que regule el proceso de reclutamiento de los postulantes?*

*Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores de La Oficina Municipal de Intermediación Laboral de la Municipalidad de Desamparados. mayo 2019.*

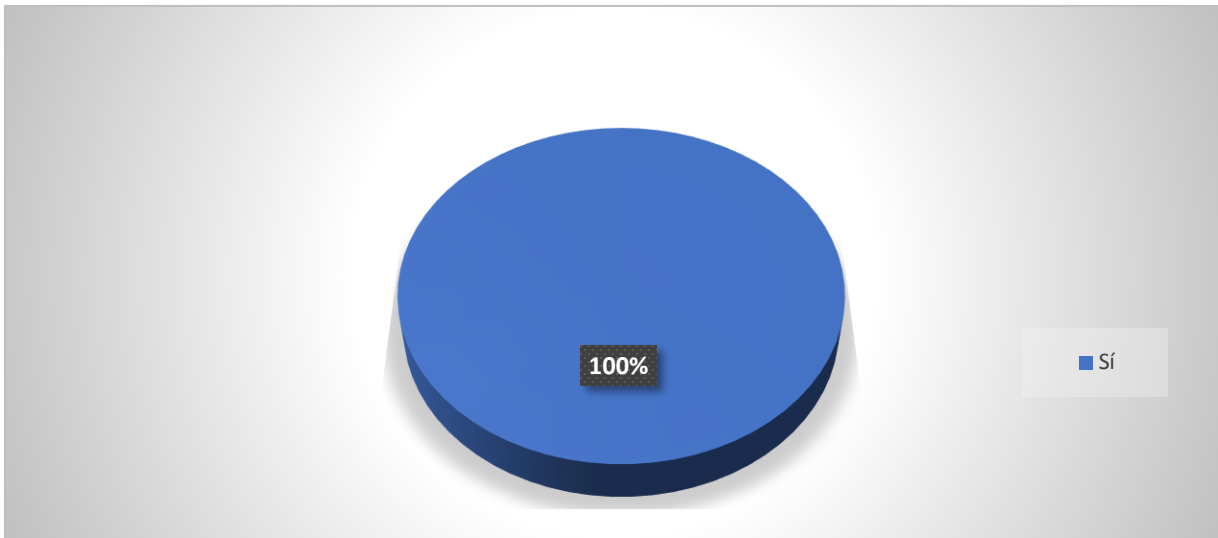
La pregunta 44 buscaba averiguar si la Oficina Municipal de Intermediación Laboral de Desamparados tiene un procedimiento interno que regule el proceso de reclutamiento de los postulantes. En este apartado, el 100 % de funcionarios encuestados está de acuerdo en que actualmente no existe un proceso como este.

Algunos comentarios al respecto se muestran a continuación:

- Se indica que no se tiene un procedimiento porque esto le compete a cada empresa.
- La OMIL no tiene actualmente participación alguna en el proceso de reclutamiento.
- No existe un *feedback* de ambas partes sobre el proceso de reclutamiento.

Tabla 45. ¿Se genera la documentación que respalde cada proceso entre los postulantes y los empleadores en el que figura la Oficina Municipal de Intermediación Laboral de Desamparados?

Descripción	Distribución	Cantidad de personas	Peso
¿Se genera la documentación que respalde cada proceso entre los postulantes y los empleadores en el que figura la Oficina Municipal de Intermediación Laboral de Desamparados?	Sí	2	100 %
	No	0	0
<b>Total</b>		<b>2</b>	<b>100 %</b>
<p><i>Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores de La Oficina Municipal de Intermediación Laboral de la Municipalidad de Desamparados, mayo 2019.</i></p>			



*Gráfico 45. ¿Se genera la documentación que respalde cada proceso entre los postulantes y los empleadores en el que figura la Oficina Municipal de Intermediación Laboral de Desamparados?*

*Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores de La Oficina Municipal de Intermediación Laboral de la Municipalidad de Desamparados, mayo 2019.*

La pregunta 45 buscaba conocer si se genera la documentación que respalde cada proceso entre los postulantes y los empleadores en el que figura la Oficina Municipal de Intermediación Laboral de Desamparados. Ante esta interrogante, el 100 % de los encuestados concordó en que actualmente sí existe documentación de cada proceso que se lleva a cabo entre los postulantes y las empresas que ofrecen nuevos puestos de empleo. Algunos comentarios de este punto:

- Los datos o documentación respectiva que existe son mayormente estimados pues no existe un *feedback* constante entre la OMIL y las empresas durante los procesos.
- La información recibida llega mayormente de los mismos postulantes al ser contactados por los funcionarios de la OMIL.
- Genera gran cantidad de recursos invertidos en documentación.
- Los datos recogidos son distintos con cada usuario.

## 4.2. ANÁLISIS DEL INFORME DE RENDICIÓN DE CUENTAS E INNOVACIÓN ECONÓMICA DE LA OFICINA MUNICIPAL DE INTERMEDIACIÓN LABORAL DE DESAMPARADOS, 2018

Cuadro 4. *Intermediación Laboral OMIL*

Año de Estudio	Puestos ofrecidos	Personas Contratadas	Porcentaje de Colocación respecto a Puestos Ofrecidos	*Tasa desempleo en el ámbito nacional (INEC)
2018	2696	1 432	53,12 %	10,30 %

Fuente: *Informe Rendición de Cuentas, OMIL, 2018.*

Durante el 2018, la tasa de desempleo en el último trimestre alcanzó el 12 %, tasa a la que no se había ascendido durante ninguno de los años transcurridos en este siglo. Por lo tanto, para el año 2018, la tasa promedio de desempleo fue de un 10,3 %. Ante esta situación, el accionar de la OMIL logró que del 100 % de los puestos ofrecidos, un 53,12 % fueran contratados. Es decir, como muestra el Cuadro 4, de 2696 empleos ofrecidos, se contrataron 1432 personas, un poco más de la mitad de las ofertas de empleo promulgadas por las compañías adscritas a la institución.

Sin embargo y a pesar de que las cifras de contratación en la comunidad se han elevado en comparación con los años anteriores, se considera que para la cantidad de puestos ofrecidos por las empresas debería ser más elevada la cantidad de contrataciones de los habitantes que postulan para los puestos. Esto se debe a que cuentan con el apoyo de este ente intermediador que guía a las personas

desempleadas para exponer su mayor potencial y las mejores habilidades que poseen para que se les facilite la consecución de trabajo, además de ayudar a fortalecer y destacar el potencial de sus habitantes.

Las empresas culpan de la poca creación de puestos vacantes al tema del Plan Fiscal y a la indecisión del Gobierno de la República para definir la ruta del crecimiento económico en el país, el cual es apenas superior al 2 %. Por lo tanto, durante el 2018, la Oficina Municipal de Empleo decidió aplacarlo por medio de la estrategia de llevar a cabo varias ferias y mini ferias de empleo, con el fin de garantizar mejores posibilidades de contratación a mayor cantidad de personas desempleadas en el cantón de Desamparados. A continuación, en el Cuadro 5 se detalla el total de atenciones hechas durante el 2018, de manera comparativa, con el total de personas finalmente vinculadas a la Bolsa de Empleo de la OMIL y las que se contrataron por sexo.

Cuadro 5. Total de atenciones vinculaciones y contrataciones OMIL 2018

Descripción	Hombres	Mujeres
Atendidos presencialmente	462	376
Atendidos en Ferias	1325	1100
Atendidos por correo electrónico	98	117
<b>Total Atendidos</b>	<b>1885</b>	<b>1593</b>
<b>Total Vinculados con la Bolsa de Empleo</b>	<u>1835</u>	<u>1540</u>
<b>Total Contratados</b>	<b>798</b>	<b>634</b>

Fuente: Informe Rendición de Cuentas, OMIL, 2018.

La mayoría de las personas en el cantón de Desamparados prefiere la

atención presencial, para obtener el asesoramiento por parte de los funcionarios de la OMIL. Por otro lado, la asistencia de la comunidad desempleada a las ferias de empleo se considera masiva, cada vez que se hace una feria de empleo en el cantón asisten miles de personas de la comunidad, lo que evidencia el alto nivel de desempleo presente. Sin embargo, de la cantidad de puestos ofrecidos vs. la cantidad de asistentes, es poca la cantidad de contrataciones. A pesar de la presencia de varias empresas que ofrecen empleo en diferentes puestos, es baja la cantidad de contrataciones, lo que sugiere que la cantidad de puestos ofrecidos no se convierten en su totalidad en contrataciones o al menos la mayoría no son de los habitantes de Desamparados.

Las atenciones vía correo electrónico son menores, debido a que lo que más reciben los colaboradores de la OMIL por este medio son consultas básicas acerca de los servicios que ofrecen y de los detalles de atención personal. Por lo tanto, la mayoría de las personas que hacen una consulta vía correo o telefónica, posteriormente se acercan a la institución para plantear la solicitud personal de intermediación laboral o de alguno de los servicios que se brindan.

Como se observa en el cuadro estadístico, la mayoría de las personas que solicitan los servicios de la OMIL por los diferentes medios, terminan vinculándose a su base de datos en la búsqueda de empleo, ya sea que sean atendidos presencialmente, vía correo o que asistan a alguna de las ferias de empleo. Estos se adscriben a la bolsa de empleo por medio del servicio de intermediación de esta institución. En resumen, de 1885 hombres atendidos durante el 2018 por los distintos medios, 1835 terminaron vinculados con la Bolsa de Empleo un 97,35 % y de 1593

mujeres atendidas, 1540 se vincularon lo que equivale al 96,67 %, para un total de 3375 habitantes vinculados, de los 3478 atendidos, un 97,04 % total vinculados finalmente.

Durante el 2018 de todas las personas que solicitaron la intermediación de la OMIL para conseguir algún puesto, 1432 fueron contratadas, divididas en 798 hombres y 634 mujeres para obtener un porcentaje de contrataciones efectivas de entre el 41 % y 43,5 %.

Cuadro 6. *Puestos Ofrecidos y Contrataciones Finales*

<b>Feria</b>	<b>Puestos ofrecidos</b>	<b>Personas Contratadas</b>	<b>Porcentaje de Contratación</b>
Feria de Empleo del Colegio de Contadores	650	328	<b>50,46</b>
Mini Feria Empresa de la Construcción YERIL	30	17	<b>56,67</b>
Mini Feria Empresa Seguridad MR 2	35	26	<b>74,29</b>
Feria de Empleo Desamparados 2018	625	365	<b>58,40</b>
Mini Feria de Empleo de Walmart	312	211	<b>67,63</b>
Atención presencia en la OMIL	1044	485	<b>46,46</b>
<b>Total General</b>	<b>2696</b>	<b>1 432</b>	<b>53,12</b>

*Fuente: Informe Rendición de Cuentas, OMIL, 2018.*

En la organización de ferias de empleo, la OMIL ejecuta de 5 a más ferias al año; durante el 2018 se ejecutaron 5 en total, entre ferias y miniferias con distintas compañías en Desamparados. Los porcentajes de colocación no sobrepasan el 67 % de la totalidad de puestos ofrecidos, por lo que se busca elevar estos porcentajes de

contrataciones para los habitantes del cantón. Debido al alto nivel de desempleo, la OMIL busca aumentar las contrataciones para los postulantes de su Bolsa de Empleo, es decir, pretende que la mayoría de los puestos ofrecidos los ocupen los postulantes desamparados. Cabe destacar que actualmente buscan una estrategia para elevar estos índices de colocación.

Además, se debe mencionar que el total de puestos ofrecidos durante el 2018 fueron mediante las ferias de empleo, por lo que los colaboradores de la OMIL destacan la importancia de su organización.

Cuadro 7. Cursos Subvencionados por medio de la OMIL 2018

Cursos	Beneficiarios	Total Invertido	Duración	Total Inversión por Persona	Total Inversión por Persona Mensual
Inglés para Centros de Servicios	45	54.000.000,00	12 meses	1.200.000,00	100.000,00
Administrador "retail"	7	8.400.000,00	12 meses	1.200.000,00	100.000,00
Gestión Bancaria	5	6.000.000,00	12 meses	1.200.000,00	100.000,00
Auxiliar de bodega	8	9.600.000,00	12 meses	1.200.000,00	100.000,00
Redes y Computación	12	14.400.000,00	12 meses	1.200.000,00	100.000,00
Manipulación de Alimentos	50	750.000,00	<b>1 semana</b>	15.000,00	15.000,00

<b>Cursos</b>	<b>Beneficiarios</b>	<b>Total Invertido</b>	<b>Duración</b>	<b>Total Inversión por Persona</b>	<b>Total Inversión por Persona Mensual</b>
Inglés conversacional	25	625.000,00	<b>6 meses</b>	25.000,00	4.166,67
<b>Total 152</b>		<b>93.775.000</b>			

*Fuente: Informe Rendición de Cuentas, OML, 2018.*

Desde Innovación Económica, la Oficina de Empleo brinda servicios de capacitación y formación para que sus habitantes puedan destacarse como talento humano en las empresas, máxime que cada día exigen mayores competencias y habilidades al reclutar personal para ocupar sus puestos. Las capacitaciones las brindan las personas funcionarias de Innovación Económica, a través de alianzas con Centros Formadores de Talento Humano y otros centros de formación, sacando provecho de la Responsabilidad Social Empresarial y la iniciativa EMPLÉATE.

En el caso de EMPLÉATE, las personas jóvenes beneficiarias están en el rango de edad entre los 17 y 24 años y cuya condición económica es vulnerable (pobreza extrema o no extrema, calificados por el IMAS). Los cursos son de técnico medio y la duración promedio es de doce (12) meses, estos cursos responden a las necesidades empresariales mediante sondeos periódicos que hace la Oficina de Empleo con las empresas aliadas.

Asimismo, se lograron alianzas con empresas como Mall Multicentro, Inversiones Jesan, IMED / FGS SA, Sigma Alimentos SA, Monry Lightning y Home Acees, Tiendas Universal, Grupo Empresarial Blas Sibaja, Mall Zona Centro, Colegio de Ingenieros Agrónomos de Costa Rica, NARET S. A., Tienda Sinai,

Accents Electronics Ingeniering, Sigma Alimentos, Kimberly Clark, Industrias Bendig y Transmetal S. A. Esto para llevar a cabo sondeos, así como para conseguir algún tipo de capacitación, por medio de alianzas estratégicas con las compañías.

Cuadro 8. *Charlas y Talleres Impartidos OMIL 2018*

Actividad	Beneficiarios	Cantidad de actividades
Talleres de Empleabilidad Mujeres	80	3
Talleres y Charlas Habilidades Blandas y Técnicas para buscar empleo	22	3
Talleres para jóvenes Empleabilidad	36	2
Charlas estudiantiles	63	2
<b>Total General</b>	<b>201</b>	<b>10</b>

Fuente: Informe Rendición de Cuentas, OMIL, 2018.

Las charlas descritas en el Cuadro 8 son talleres impartidos por los funcionarios de la OMIL en sus instalaciones. Principalmente, para ampliar el panorama de las personas desempleadas y brindarles herramientas básicas en su búsqueda de empleo. Durante el 2018 se llevaron a cabo 10 actividades relacionadas de las cuales hubo 201 beneficiarios.

Cuadro 9. *Empresas Participantes en la Bolsa de Empleo OMIL 2018*

Categoría	Número de Empresas Vinculadas	Porcentaje por Categoría de participación
Servicios de Limpieza y Seguridad	25	14,20
Operarios de Construcción e Industria	23	13,07
Servicios de Restaurantes	25	14,20

<b>Categoría</b>	<b>Número de Empresas Vinculadas</b>	<b>Porcentaje por Categoría de participación</b>
Operadores Móviles	16	9,09
Servicios Administrativos y Ventas	39	22,16
Servicios Técnicos	34	19,32
<i>Call center</i>	11	6,25
Servicios de Cuido	3	1,70
<b>Total</b>	<b>176</b>	

Fuente: Informe Rendición de Cuentas, OML, 2018.

Al 2018 la Oficina Municipal de Intermediación Laboral cuenta con la participación de 176 empresas en los diferentes sectores, los cuales se dividen por esta entidad en 8 categorías. En la actualidad, las categorías que tienen mayor número de compañías participantes son Servicios Administrativos y Ventas con un porcentaje de participación del 22,16 %, Servicios Técnicos con un porcentaje de participación del 19,32 % y Servicios de Limpieza-Seguridad y Servicios de Restaurantes con un porcentaje de participación del 14,20 % cada uno. Por otra parte, las categorías con menor número de empresas participantes son Operadores Móviles con un porcentaje de participación del 9,09 %, Call center con un porcentaje de participación del 6,25 % y Servicios de Cuido con un porcentaje de participación del 1,70 %.

Se puede observar que la tendencia es que las empresas que brindan mayor colaboración con la Oficina Municipal de Intermediación Laboral son las del sector administrativo, técnico, ventas, mantenimiento y limpieza, así como seguridad. Sin embargo, no se tiene la certeza de cuál sector empresarial es el que brinda el mayor porcentaje de vacantes en la Bolsa de Empleo de Desamparados.

## **CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

En el presente capítulo se presentan las conclusiones y recomendaciones a las que se llegó por medio de los resultados obtenidos con la aplicación del cuestionario a los funcionarios de la Oficina Municipal de Intermediación Laboral de Desamparados.

## 5.1. DATOS GENERALES

- La mitad de los colaboradores de la Oficina de Municipal de Intermediación Laboral de Desamparados son del género masculino.
- La mitad de los colaboradores de la Oficina de Municipal de Intermediación Laboral de Desamparados se encuentra en el rango de edad entre los 26 a 30 años.
- La mitad de los encuestados en la Oficina de Municipal de Intermediación Laboral de Desamparados ocupan un cargo de asistencia.
- La mitad de los colaboradores tienen más de 13 años de laborar en la Oficina Municipal de Intermediación Laboral de Desamparados.
- Un poco menos de la cuarta parte de las empresas adscritas a la Bolsa de Empleo de la Oficina Municipal de Intermediación Laboral de Desamparados pertenece al Área de Servicios Administrativos y Ventas.

Mediante el estudio y análisis de los aspectos generales de la investigación y los resultados obtenidos, se determina lo siguiente:

Cuadro 10. Conclusiones y recomendaciones del objetivo n.º 1

<b>Objetivo n.º 1</b>	
Identificar el proceso que lleva a cabo la Oficina de Intermediación Laboral de la Municipalidad de Desamparados en relación con la bolsa de empleo.	
<b>CONCLUSIONES</b>	<b>RECOMENDACIONES</b>

<b>Medios de Difusión</b>	
<p>*La totalidad de los colaboradores afirmó que la Oficina Municipal de Intermediación Laboral utiliza medios de difusión para dar a conocer a esta institución y sus servicios.</p> <p>*El total de encuestados manifestó que el medio de difusión que más utiliza esta entidad de intermediación son las Redes Sociales, principalmente Facebook.</p>	<p>*Se recomienda que se gestione con los encargados de Tecnologías de la Información de la Municipalidad de Desamparados la creación de una página exclusiva para La Oficina Municipal de Intermediación Laboral.</p> <p>*Se recomienda que la Oficina Municipal de Intermediación Laboral potencie el uso frecuente de las redes sociales, así como crear su propio perfil empresarial, no solo en Facebook, sino en las redes más usadas actualmente como Instagram, Twitter, YouTube, LinkedIn, entre otras.</p>
<b>Medio de Contacto por las Personas</b>	
<p>*El total de los colaboradores consideró que el medio por el cual más personas los contactan para solicitar información o alguno de sus servicios son las Redes Sociales, principalmente la plataforma de Facebook.</p>	<p>*Se recomienda se programen diferentes dinámicas en las distintas redes sociales para instar la participación de la comunidad y dar a conocer a esta entidad y a sus servicios.</p>
<b>Principal Función</b>	
<p>*La totalidad de los colaboradores consideró que, tanto la intermediación laboral y colocación como la formación y capacitación laboral son las principales tareas que un ente de intermediación laboral debe llevar a cabo. Mientras que la mitad de estos consideró que la promoción y fortalecimiento de emprendimientos también lo es.</p>	<p>*Se recomienda seguir con el énfasis a la intermediación laboral y colocación, la cual es una de las funciones más importantes de esta entidad de intermediación. Es importante la formulación de una estrategia de búsqueda de empleo para los candidatos, para encontrar las necesidades de formación y capacitación laboral.</p>
<b>Servicios Brindados</b>	
<p>*El total de encuestados piensa que la Oficina Municipal de Intermediación Laboral actualmente concentra sus esfuerzos en las actividades de intermediación laboral y colocación, así como la promoción y fortalecimiento de emprendimientos. Por otra parte, la mitad de estos considera que la formación y capacitación laboral es un aspecto en el que la institución también trabaja.</p>	<p>*Se recomienda actualizar y aplicar la estrategia de intermediación laboral en la búsqueda de empleo y que sigan fomentando y acrecentando el emprendedurismo en el cantón y las nuevas ideas de negocio con la asesoría y orientación por parte de la OMIL.</p>

<p>*El total de encuestados indicó que tanto la intermediación laboral y colocación, así como la formación y capacitación laboral son los servicios que más solicitan los habitantes del cantón de Desamparados.</p>	<p>*Se recomienda mejorar y actualizar las estrategias de intermediación laboral en la clasificación de los postulantes para facilitar su colocación, así como promover los puntos fuertes y encontrar sus debilidades para enviarlos a los programas de capacitación existentes y que se consideren pertinentes para el candidato y su mejora. De esa forma, los servicios de intermediación promueven un vínculo necesario entre la capacitación y el empleo en la región.</p>
<p><b>Asesoría personal</b></p>	
<p>*En su totalidad, los empleados de la Oficina Municipal de Intermediación Laboral indican que sí se brinda asesoría personal acerca de los servicios brindados y en el proceso de incorporación a la Bolsa de Empleo.</p> <p>*El total de empleados de la OMIL afirmó que se brinda asesoría personal 5 días a la semana a los postulantes.</p> <p>*El total de personas encuestadas indicó que cada día que se brinda asesoría personal se recibe un estimado de entre 7 y 12 personas.</p> <p>*Todos los encuestados confirmaron que sí se hace un diagnóstico de los postulantes para establecer su perfil y encontrar las necesidades que poseen.</p>	<p>*Se recomienda continuar con la asesoría que se brinda al personal en las instalaciones de la Oficina Municipal de Intermediación Laboral, así como facilitar recursos (computadoras, Internet, bancos de contactos empresariales, materiales de capacitación, etc.) para su uso en la búsqueda de empleo.</p> <p>*Se recomienda seguir atendiendo los 5 días semanales a los postulantes, sin embargo, determinar días específicos y rangos de horarios, según los casos y perfiles en los que se clasifique a los interesados.</p> <p>*Se recomienda que se establezca un horario de atención para nuevos candidatos y otro para dar seguimiento a los postulantes ya inscritos en la Bolsa de Empleo, así como designar a un funcionario exclusivo para estas labores.</p> <p>*Se recomienda aplicar un sistema estándar, adicional a la entrevista, con una serie de pruebas para encontrar fortalezas y debilidades en el diagnóstico y programar para el postulante su participación en los programas de capacitación que se consideren necesarios.</p>
<p><b>Acceso</b></p>	
<p>*Para el total de las personas la Oficina Municipal de Intermediación Laboral cuenta con una plataforma virtual para el registro de postulantes.</p>	<p>*Se recomienda coordinar la creación de una plataforma virtual de uso exclusivo para los postulantes y empleadores inscritos en la OMIL.</p>

<p>*El total de personas consultadas indicó que el postulante tendrá acceso a una cuenta personal para navegar, actualizar y postular a los diferentes puestos publicados en esta.</p>	<p>*Se recomienda seguir prestando asesoría en el uso de la plataforma y la cuenta, en las ocasiones que el postulante lo requiera, así como prestar más atención y ayuda personal a aquellos que se les dificulta más el uso de las herramientas electrónicas.</p>
<b>Perfiles</b>	
<p>*El total de encuestados afirmó que el perfil de los postulantes se establece en las instalaciones de la Oficina Municipal de Intermediación Laboral y de manera conjunta entre un colaborador y el postulante.</p>	<p>*Se recomienda seguir prestando esta ayuda personalizada, en la creación conjunta del perfil del postulante.</p>
<b>Proceso de Postulación</b>	
<p>*Todos los encuestados manifestaron que prestan ayuda y asesoría para identificar y aplicar a ofertas de empleo que se adapten al perfil laboral del postulante.</p> <p>* Según el total de personas consultadas se refieren a los candidatos, de manera directa, a puestos vacantes ofrecidos por las empresas adscritas a la Bolsa de Empleo de la Oficina Municipal de Intermediación Laboral.</p>	<p>*Se recomienda incentivar siempre a los colaboradores de la OMIL a prestar ayuda y asesoría en el primer acercamiento de los postulantes, para aplicar a ofertas laborales que mejor se adapten a su perfil. De igual manera, se sugiere prestar especial atención a aquellos postulantes que lo requieran por diferentes situaciones o deficiencias que posean.</p> <p>*Se recomienda referir a los candidatos que cuenten con situaciones especiales o particulares o cuando la empresa con ofertas laborales así lo solicite.</p>
<b>Seguimiento</b>	
<p>* El total de las personas afirmó que sí se da seguimiento al proceso de incorporación laboral de los postulantes.</p> <p>*Para todos los encuestados en proceso de seguimiento no tiene periodo de conclusión, en tanto el postulante siga desempleado.</p>	<p>*Se recomienda utilizar herramientas o bases de datos más especializadas para llevar a cabo el control y seguimiento de los postulantes, así como definir un estricto orden y control para desempeñar esta tarea.</p> <p>*Se recomienda definir un lapso para convocar a sesiones de actualización a los candidatos que todavía se encuentran registrados como desempleados.</p>

Cuadro 11. Conclusiones y Recomendaciones del Objetivo n.º 2

<b>Objetivo n.º 2</b>	
Determinar las empresas que utilizan la bolsa de empleo de la Oficina de Intermediación Laboral de la Municipalidad de Desamparados	
<b>CONCLUSIONES</b>	<b>RECOMENDACIONES</b>
<b>Campañas</b>	
*La mitad de las personas encuestadas indicó que la Oficina Municipal de Intermediación Laboral sí lleva a cabo campañas para que las empresas conozcan acerca de la Bolsa de Empleo de la institución, mientras que la otra mitad opinó que no se hacen.	*Se recomienda que la OMIL haga estudios y búsquedas periódicas de nuevas empresas a las que pueda ofrecer sus servicios para establecer el contacto y llevar a cabo visitas para aumentar la cartera de clientes empresariales que brinden la oportunidad de llenar sus vacantes con los postulantes del cantón.
<b>Base de Datos</b>	
*El total de los colaboradores manifestó que la Oficina Municipal de Intermediación Laboral cuenta con una base de datos de las empresas con las que trabaja en la actualidad.	*Se recomienda manejar una base de datos de las empresas más completa y especializada en la Oficina Municipal de Intermediación Laboral.
*La totalidad de las personas a las que se le aplicó el cuestionario opinó que la base de datos de empresas sí se actualiza regularmente.	*Se recomienda manejar una base de datos más completa y especializada en la Oficina Municipal de Intermediación Laboral en la cual los clientes empresariales tengan como requisito la inscripción y se actualice automáticamente.
<b>Prospecciones</b>	
*El total de colaboradores afirmó que en la Oficina Municipal de Intermediación Laboral se hacen prospecciones de manera periódica, dentro y fuera de la comunidad para aumentar la cartera de empresas.	*Se recomienda ampliar los límites territoriales para las prospecciones, así como incrementar el número de cantones y provincias que se esperan contactar y visitar.
<b>Alianzas</b>	
*Todos los encuestados manifestaron que sí buscan incrementar constantemente alianzas con empresas de otros cantones.	*Se recomienda definir el plan de acción para incrementar las alianzas, así como el tiempo establecido para llevar a cabo esta tarea. Además, se sugiere designar a un funcionario para que desempeñe exclusivamente esta labor.

<b>Acceso al Portal</b>	
*El total de los funcionarios señaló que los empleadores poseen acceso a un portal (plataforma virtual) en el que pueden observar los usuarios registrados y sus perfiles.	*Se recomienda coordinar la creación de una plataforma virtual de uso exclusivo para los postulantes y empleadores inscritos en la OMIL, en la que empleadores y postulantes puedan interactuar, de manera directa.
<b>Ferías de Empleo</b>	
*De acuerdo con el total de los colaboradores se hacen ferias de empleo periódicas, de manera conjunta, entre las empresas y la OMIL.	*Se recomienda establecer previamente los lapsos entre una feria de empleo y otra, así como rotar las sedes en que se llevarán a cabo para llegar a todos los sectores del cantón.
*Todos los funcionarios indicaron que se hacen ferias de empleo, de manera conjunta, entre los empleadores y la OMIL 5 o más veces al año.	*Se recomienda que cada una de las ferias que se hacen anualmente se dirijan y se lleven a cabo en distintos sectores del cantón para brindar oportunidad a todos los habitantes desempleados del lugar.
<b>Convenios</b>	
*La opinión del total de encuestados es que no se coordinan convenios con las empresas participantes para que brinden talleres, cursos o pasantías.	*Se recomienda que se inste a las empresas a apoyar a la comunidad a llevar a cabo convenios que beneficien a los postulantes, por medio de la ejecución y el patrocinio de talleres, cursos, capacitaciones y pasantías en sus compañías.
<b>Control de Contrataciones</b>	
*El total de las personas encuestadas está de acuerdo en que las empresas no envían ningún registro mensual de los postulantes que finalmente se contrata.	*Se recomienda establecer como un requisito fundamental para participar de los servicios de la OMIL, que se envíe un informe y registro mensual de los postulantes que finalmente se contrata y de las razones por las cuales otros no lo son. Esto para obtener una retroalimentación adecuada acerca de la situación de los postulantes.

Fuente: elaboración propia.

Cuadro 12. Conclusiones y recomendaciones del objetivo n.º 3

<b>Objetivo n.º 3</b>	
Analizar la cantidad de contrataciones que llevaron a cabo las empresas que utilizan la bolsa de empleo que maneja la Oficina de Intermediación Laboral de la Municipalidad de Desamparados en relación con las solicitudes recibidas durante el 2018	
<b>CONCLUSIONES</b>	<b>RECOMENDACIONES</b>
<b>Porcentaje de Desempleado</b>	
*El total de las personas que fueron encuestadas manifestó que el porcentaje de desempleo en el cantón de Desamparados durante el 2018 oscila aproximadamente entre un 21 % en adelante.	*Se recomienda llevar a cabo una categorización de los postulantes para establecer pautas acerca de las necesidades, asesoría y servicios que requieren. Esto para agilizar el proceso de intermediación laboral y disminuir los porcentajes de desempleo.
<b>Índices de Solicitudes</b>	
*El total de colaboradores afirmó que en la Oficina Municipal de Intermediación Laboral se reciben mensualmente un aproximado de entre 151 a 250 solicitudes.	*Se recomienda ampliar los canales de atención y designar a un encargado exclusivo, según la categoría establecida para cada postulante para el manejo de los casos.
*Todos indicaron que durante el año 2018 se recibieron entre 1201 y 1500 solicitudes de empleo en total.	*Se recomienda ampliar los canales de atención y designar a un encargado exclusivo, según la categoría establecida para cada postulante para el manejo de los casos.
<b>Índices de Contrataciones</b>	
*Todos los encuestados indicaron que de la totalidad de solicitudes de empleo recibidas el porcentaje de contratación alcanzó de un 21 % a un 30 %.	*Se recomienda implementar el plan de categorización de los postulantes para brindar las atenciones, según las necesidades de cada categoría, para aumentar los porcentajes de contratación.

<p>*La totalidad de las personas encuestadas indicó que el total de contrataciones que se lograron durante el 2018 fueron entre 151 a 250 contrataciones.</p>	<p>*Se recomienda solicitar a las empresas que difunden sus vacantes, enviar un informe estilo <i>feedback</i>, de forma anual, de las personas contratadas y su evolución y proceso en la empresa.</p>
<p>*Todos los colaboradores opinaron que mensualmente en la OMIL se logran entre 1 y 15 contrataciones.</p>	<p>*Se recomienda solicitar a las empresas que difunden sus vacantes, enviar un informe estilo <i>feedback</i>, de forma mensual, de las personas contratadas y su evolución y proceso en la empresa.</p>

Fuente: elaboración propia.

Cuadro 13. Conclusiones y recomendaciones del objetivo n.º 4

<p align="center"><b>Objetivo n.º 4</b></p> <p align="center">Identificar si la solicitud de empleo que completan los interesados en la Oficina de Intermediación Laboral de la Municipalidad de Desamparados, se ajusta a lo que se indica en la Reforma Procesal Laboral.</p>	
<p align="center"><b>CONCLUSIONES</b></p>	<p align="center"><b>RECOMENDACIONES</b></p>
<p align="center"><b>Formulario</b></p>	
<p>*La mitad de los colaboradores manifestó que el formulario de solicitud de empleo que completan los postulantes es de diseño propio en la OMIL. Mientras que la otra mitad consideró que es un formulario que sigue un lineamiento general previamente establecido.</p>	<p>*Se recomienda llevar a cabo una revisión del formulario que se aplica actualmente, para obtener un diagnóstico y determinar si necesita una actualización.</p>
<p align="center"><b>Reforma Procesal</b></p>	
<p>*El total de los trabajadores afirmó que tienen conocimiento del artículo 404 de la Reforma Procesal Laboral que entró en vigor, a partir del 25 de julio del 2019 para la aplicación del formulario de solicitud de empleo que completan los postulantes.</p>	<p>*Se recomienda llevar a cabo un análisis del formulario aplicado con respecto a lo que contempla el artículo 404 de la Reforma Procesal Laboral del 2018.</p>

*El total de las personas consultadas señaló que en la fórmula de solicitud de empleo que completan los postulantes se encuentran 4 aspectos que se consideran discriminatorios, según el artículo 404 de la Reforma Procesal Laboral vigente. Estos son edad, sexo, estado civil y discapacidad.	* Se recomienda actualizar el diseño del formulario que aplica la Oficina Municipal de Intermediación Laboral, para que no incurra en ningún acto discriminatorio, según el artículo 404 de la Reforma Procesal Laboral del 2018.
<b>Revisión de Ofertas Laborales</b>	
*El total de los funcionarios aseguró que las ofertas de empleo que difunden las empresas en la OMIL se examinan previamente.	*Se recomienda establecer lineamientos mínimos y específicos que deben cumplir las empresas en la elaboración de las ofertas de empleo que van a difundir por medio de la Bolsa de Empleo de la OMIL.
<b>Regulación del Proceso de Aplicación</b>	
*El total de encuestados aseguró que la Oficina Municipal de Intermediación Laboral aplica un procedimiento interno que regula el proceso de aplicación a la solicitud de empleo.	*Se recomienda establecer directrices concretas para la aplicación de este procedimiento y definir periodos de actualización.
<b>Regulación del Proceso de Reclutamiento</b>	
*El total de los trabajadores opinó que la Oficina Municipal de Intermediación Laboral no cuenta con un procedimiento interno que regule el proceso de reclutamiento de los postulantes.	*Se recomienda que la Oficina Municipal de Intermediación Laboral elabore un plan interno que regule el proceso de reclutamiento de los postulantes en las empresas y participar en esta etapa.
<b>Documentación de Respaldo</b>	
*Todos los colaboradores afirmaron que se genera documentación que respalde cada proceso entre los postulantes y empleadores en los que figura como intermediador la OMIL.	*Se recomienda digitalizar y estandarizar un sistema de documentación de respaldo, para que se cuente con toda la información y el respaldo necesario de cada proceso.

Fuente: elaboración propia.

Cuadro 14. Conclusiones y recomendaciones Informe de Rendición de Cuentas e Innovación Económica OMIL, 2018

<b>Informe de Rendición de Cuentas e Innovación Económica de la Oficina Municipal de Intermediación Laboral de Desamparados, 2018</b>	
<b>CONCLUSIONES</b>	<b>RECOMENDACIONES</b>
<b>Intermediación Laboral</b>	
*Más de la mitad de las vacantes ofrecidas por las empresas, a través de la Oficina Municipal de Intermediación Laboral de Desamparados, fueron ocupados por habitantes desempleados del cantón. Específicamente, de 2696 puestos ofrecidos, se contrataron 1432.	*Se recomienda actualizar constantemente la gestión de los procesos de Intermediación Laboral que se aplican en la Oficina Municipal de Intermediación Laboral.
<b>Total de atenciones, vinculaciones y contrataciones</b>	
*Un poco menos de la totalidad de las personas que se atienden por los diferentes medios en la Oficina Municipal de Intermediación Laboral de Desamparados, terminaron vinculadas con la Bolsa de Empleo de esta institución. Menos de la mitad del total de personas vinculadas, finalmente, obtuvo uno de los puestos vacantes ofrecidos por las empresas.	*Se recomienda seguir brindando asesoría personal a las personas desempleadas del cantón de Desamparados e instar su vinculación a la Bolsa de Empleo que maneja la institución para prestarle la ayuda posible para su incorporación al mercado laboral.
<b>Puestos Ofrecidos y Contrataciones Finales</b>	
*Más de la mitad de puestos ofrecidos en la Oficina Municipal de Intermediación Laboral de Desamparados, fue por medio de la organización de ferias de empleo con las empresas. De 2696 puestos ofrecidos 1652 fueron vacantes promulgadas por medio de estas ferias.	*Se recomienda organizar periódicamente ferias de empleo dirigidas y efectuadas en los distintos distritos y localidades del cantón, para que el alcance de las labores y los puestos vacantes que ofrecen las empresas por medio de la OMIL sea mayor.
<b>Cursos, Charlas y Talleres subvencionados por medio de la OMIL</b>	

<p>*Menos de una décima parte del total de personas vinculadas con la Bolsa de Empleo de la Oficina Municipal de Intermediación Laboral de Desamparados son beneficiadas con alguno de los cursos, charlas o talleres subvencionados por medio de la institución.</p>	<p>*Se recomienda que durante la atención personal a los postulantes se haga un diagnóstico de las necesidades de capacitación que tiene cada uno. Asimismo, es importante crear convenios con las empresas para el patrocinio de talleres, cursos, capacitaciones y pasantías.</p>
<p><b>Empresas Participantes en la Bolsa de Empleo</b></p>	
<p>*Menos de una cuarta parte de las empresas que participan en la Bolsa de Empleo de la Oficina Municipal de Intermediación Laboral de Desamparados pertenecen al sector de servicios administrativos y de ventas.</p>	<p>*Se recomienda llevar un registro formal de los puestos vacantes que ofrece cada empresa, para conocer cuál sector ofrece más empleo y cuáles son los sectores más vulnerables.</p>

Fuente: elaboración propia.

## **CAPÍTULO VI. PROPUESTA**

## 6.1. INTRODUCCIÓN

El presente trabajo de investigación pretendía conocer la Bolsa de Empleo que administra la Oficina Municipal de Intermediación Laboral de Desamparados y sus efectos en las contrataciones hechas durante el 2018. Por lo tanto, al finalizar, se presenta una propuesta con base en los resultados obtenidos mediante la aplicación del cuestionario a los colaboradores de la OMIL, la determinación de las empresas que trabajan con la Bolsa de Empleo de esta institución y el análisis del Informe de Rendición de Cuentas e Innovación Económica 2018.

A pesar de que los porcentajes de desempleo en el ámbito nacional y local para los habitantes de Desamparados no disminuyen como se espera, se encontró una serie de mejoras que se deben desarrollar en los procesos y herramientas que utiliza esta entidad. Esto debido a que la buena ejecución y desarrollo de las actividades puede ayudar a clarificar el panorama que actualmente experimentan los habitantes de Desamparados. De esta forma, se puede implantar una serie de estrategias para fortalecer el talento humano de este cantón y elevar los índices de contrataciones.

Con la propuesta a la Oficina Municipal de Intermediación Laboral se busca que la entidad cuente con herramientas virtuales de su propio dominio. Entre estas su página *web* exclusiva, cuentas en las redes sociales más importantes, en las que pueda interactuar directamente con la comunidad desempleada del cantón y, a la vez, con el sector empleador. Esto para elevar su crédito e incentivar la participación y apoyo a la institución, así como su propia plataforma virtual permita llevar los

controles necesarios y más especializados para definir el rumbo de su actuación en la comunidad.

Por otra parte, mejorar su gestión como ente intermediador se relaciona estrechamente con la cantidad de contrataciones que se logran año a año. Por ende, es importante proponer una estrategia que ayude a clasificar las necesidades de los diferentes casos que tienen los usuarios de la Bolsa de Empleo. Esto para agilizar su colocación en las empresas y aumentar su colaboración con distintas compañías que proporcionen sus vacantes a los postulantes incorporados a la Bolsa de Empleo. Por esta razón, se presenta una propuesta que permita tomar acciones oportunas, las cuales están alineadas con los resultados obtenidos por medio del instrumento que se utilizó para recopilar información en conjunto con las recomendaciones suministradas.

Esta propuesta de valor permite generar mejoras ante las posibles brechas que se presenten entre la gestión de la Bolsa de Empleo de la institución y sus efectos en las contrataciones. Esto debido a que, si se toman las acciones pertinentes, se podría ocasionar un mayor impacto en las contrataciones concretadas por este ente. Según lo anterior se alinea la propuesta con algunas limitaciones y excepciones que se presenten, así como las que plantee la organización.

## 6.2. JUSTIFICACIÓN

Debido a los altos niveles de desempleo y subempleo generados en los últimos años, es importante que una herramienta, como un ente intermediador, gestione sus procesos, de la manera más adecuada para ayudar a la comunidad que se beneficia con sus servicios. Esto apoyará a que el porcentaje de colocación de los postulantes de la Bolsa de Empleo sea más efectivo, a pesar de los niveles de desempleo existentes.

Para la Oficina Municipal de Intermediación Laboral de Desamparados es de gran importancia que año a año se mejoren sus sistemas de gestión de procesos. Esto ayudará a la optimización, mejora, prestigio, pero, sobre todo, a brindar una asesoría apta, capacitación y colocación de los postulantes, lo que implica el desarrollo de las capacidades del cantón. Para esto, es necesario contar con el personal capacitado y comprometido, así como con las herramientas necesarias para llevar a cabo estas tareas.

El principal desafío que enfrenta esta organización es aumentar progresivamente el porcentaje de colocación en los puestos promulgados por las empresas, con los altos niveles de desempleo actuales. Sin embargo, por medio de esta propuesta de mejora se pretende contemplar una serie de herramientas y estrategias. Con estas se busca dotar, tanto a los procesos en la institución como a los postulantes, de una serie de atributos que permita que los empleadores prefieran al talento humano del cantón y trabajar en conjunto con la OMIL para ocupar sus vacantes. Por lo tanto, se considera que se debe priorizar una serie de acciones para

empezar a aplacar el desempleo que se vive, tanto en el ámbito nacional como local.

Para esto, se espera trabajar en un conjunto de áreas como:

- Creación exclusiva o mejora de las plataformas tecnológicas de la Oficina Municipal de Intermediación Laboral, entre estas: página web, cuentas en las redes sociales más populares, plataforma virtual y base de datos de registro de postulantes y empleadores.
- Actividades constantes en las plataformas virtuales de la institución.
- Creación de una estrategia definida y un plan de prospección para la captación y el aumento de la cartera de clientes empresariales.
- Pautas para la categorización de los postulantes, según sus perfiles laborales y planteamiento de estrategias para su colocación.
- Actualización y diseño de la fórmula de solicitud de empleo, según las pautas establecidas en el artículo 404 de la Reforma Procesal Laboral más reciente.

## **6.3. OBJETIVOS DE LA PROPUESTA**

### **6.3.1. Objetivo general**

- Elaborar una propuesta que mejore la bolsa de empleo que administra la Oficina de Intermediación Laboral de la Municipalidad de Desamparados.

### **6.3.2. Objetivos específicos**

1. Crear un sitio web y cuentas en las principales redes sociales, exclusivas para el uso de la Oficina Municipal de Intermediación Laboral de Desamparados.
2. Llevar a cabo un Plan de Prospección para la captación de nuevos clientes empresariales.
3. Categorizar a los postulantes de la Oficina Municipal de Intermediación Laboral de Desamparados, según sus perfiles laborales.
4. Actualizar el diseño de la solicitud de empleo que aplica la Oficina Municipal de Intermediación Laboral de Desamparados, según los lineamientos establecidos en el artículo 404 de la Reforma Procesal Laboral.
5. Estimar el impacto económico de cada una de las propuestas que se desarrollen para el mejoramiento de la bolsa de empleo que administra la Oficina de Intermediación Laboral de la Municipalidad de Desamparados.

6. Definir un diagrama de Gantt en el que se observe la ejecución de cada una las propuestas que se implementarán para la mejora de la bolsa de empleo que administra la Oficina de Intermediación Laboral de la Municipalidad de Desamparados.

## **6.4. ALCANCES Y LIMITACIONES**

### **6.4.1. Alcances**

- La propuesta pretende mejorar la gestión de los procesos y herramientas de intermediación laboral disponibles en la Oficina Municipal de Intermediación Laboral de Desamparados para elevar los índices de contratación en la zona.
- Ampliar la cartera de clientes empresariales, para elevar la cantidad de vacantes ofrecidas para los habitantes desempleados del cantón.
- La propuesta se genera para que tenga un impacto, tanto para los habitantes desempleados en el cantón como para despertar interés de participación en las empresas dentro y fuera de Desamparados.

### **6.4.2. Limitaciones**

- Como es una institución del sector público, la propuesta y los cambios a efectuarse a partir de esta deben aprobarlos las autoridades de la Municipalidad de Desamparados.
- El presupuesto 2020 ya fue designado a la institución y sus partidas ya fueron distribuidas y previstas.
- Falta de personal para ejecutar los cambios.
- Se contempla la ampliación del número de personal y la creación de una

serie de herramientas tecnológicas, por lo que la inversión es alta.

## 6.5. DESARROLLO DE LA PROPUESTA

A través de la aplicación del instrumento utilizado para recaudar información y del análisis del Informe de Rendición de Cuentas e Innovación Económica del 2018 de la Oficina Municipal de Intermediación Laboral de Desamparados, se generó el material necesario para determinar cuáles son los puntos más vulnerables que actualmente tiene la institución. De esta forma, se establecerán las principales acciones que se deben tomar para generar una propuesta de valor como resultado final de este estudio, la cual se presentará de acuerdo con los objetivos específicos seleccionados, en el siguiente orden:

- Objetivo 1: creación de un sitio web y cuentas en las principales redes sociales, exclusivas para el uso de la Oficina Municipal de Intermediación Laboral de Desamparados.
- Objetivo 2: elaboración de un Plan de Prospección para la Captación y el Aumento de la Cartera de Clientes Empresariales.
- Objetivo 3: Categorización de los postulantes de la Oficina Municipal de Intermediación Laboral de Desamparados, según sus perfiles laborales.
- Objetivo 4: actualización del diseño de la solicitud de empleo que aplica la Oficina Municipal de Intermediación Laboral de Desamparados, según los lineamientos establecidos en el artículo 404 de la Reforma Procesal Laboral.
- Objetivo 5: estimación del impacto económico de cada una de las

propuestas.

- Objetivo 6: Diagrama de Gantt de la ejecución de las propuestas.

La propuesta pretende impactar a la institución con la mejora de varios pilares, siempre enfocándose en los objetivos primordiales que cumple este ente intermediador en la comunidad desamparadeña. Además de contemplar el sistema económico, ambiental y social, con el que se trate de que los costos económicos sean aceptables en contraste con las mejoras que se espera obtener con su aplicación.

Asimismo, desde la parte ambiental se considera que las acciones por implementarse también sean parte del desarrollo tecnológico y ahorro de recursos, con el objetivo de disminuir el impacto ambiental en todas las actividades que se desarrollen. Por otro lado, desde la parte social cada una de las acciones está pensada para el beneficio de los habitantes de la comunidad, así como la cooperación con las empresas y el desarrollo del país.

Lo más importante de esta investigación es generar valor agregado a la *OMIL* por medio de todas estas iniciativas. Esto permitirá que esta oficina de intermediación sea más competitiva y atractiva para las empresas, teniendo mejores procesos, herramientas y el talento humano mejor preparado para ocupar las vacantes promulgadas y aumentar los niveles de contratación, que es su finalidad primordial.

### **6.5.1. Creación de un sitio web y cuentas en las principales redes sociales, exclusivas para el uso de la Oficina Municipal de Intermediación Laboral de Desamparados**

Debido a que la Oficina Municipal de Intermediación Laboral no cuenta con una página web propia, ni con cuentas en ninguna red social de su propio dominio, se contempla su creación, mediante la solicitud a la Municipalidad de Desamparados de designar a uno de los colaboradores de Tecnologías de la Información por el tiempo que se estipula para este proyecto. En la actualidad, es necesaria la interacción constante por estos medios, ya que, según el estudio hecho y las estadísticas generales, los medios de comunicación tecnológicos son los más utilizados y consultados por la población y las empresas.

#### **6.5.1.1. Objetivo**

- Generar una comunicación adecuada, a través de las herramientas tecnológicas, además de que se resuelvan dudas, brindarles información y se aumente la interacción, tanto con los habitantes de la comunidad como con las empresas.

#### **6.5.1.2. Responsabilidades**

1. Creación de una página *web* de uso exclusivo para la OMIL

La OMIL deberá coordinar con el Área de Tecnología de la Información de la Municipalidad de Desamparados para que se asigne un profesional técnico que pueda dar soporte al rediseño o creación de la página web para la OMIL. Lo anterior

debido a que en la actualidad tan solo se cuenta con una pestaña en la página de la Municipalidad de Desamparados con información básica. Este nuevo dominio idealmente deberá contar con:

- Posibilidad de que los usuarios puedan crear una cuenta con un perfil en la base de datos de la OMIL, que es el paso previo para obtener una cita personal con el funcionario.
  - Calendario de las próximas actividades a llevar a cabo por parte de la OMIL (ferias de empleo, capacitaciones o talleres, ferias de microempresarios y campañas de capacitación).
  - Registro para participar en los foros y las comunidades impulsadas por la OMIL.
  - Sección con preguntas frecuentes que resuelvan dudas generales de los usuarios.
  - Habilitar un chat en vivo para resolver consultas cortas o brindar soporte con los inconvenientes que tengan los usuarios registrados con el sistema.
2. Creación de cuentas en las principales redes sociales utilizadas por los postulantes y empleadores.

El encargado de soporte técnico asignado a la OMIL llevará a cabo la apertura de cuentas en las principales redes sociales, como Facebook, Instagram, Twitter, LinkedIn o YouTube, ya que estos son los canales más usados por la población en

general y en los que se genera el principal contacto entre estos y la institución. Además, el crear contenido sobre temas en tendencia en las redes, generará una mayor atención por parte de los empleadores hacia la labor que desempeña la Oficina Municipal de Intermediación Laboral.

### 3. Contratación de un encargado de redes sociales.

Se contempla la contratación de un *Social Media Manager* que se encargará de crear la estrategia planteada por la OMIL y ejecutarla para generar presencia en las distintas redes sociales y lograr una mayor difusión del trabajo que desempeña la Oficina Municipal de Intermediación Laboral. Debe mantener una comunidad activa en todas las cuentas creadas y resolver las consultas que tengan los usuarios. Es importante ampliar el número de personal, ya que actualmente solo cuentan con dos colaboradores.

### 4. Activar y mantener una comunidad mediante foros.

Pueden utilizarse las herramientas con las que ya cuentan las redes sociales, como los grupos de Facebook o transmisiones en vivo. Con esto se logrará una participación de los usuarios conectados, en la que pueden intercambiar ideas, consultas o puntos de mejora. Además, la OMIL puede utilizar estas herramientas para lograr una mayor difusión de sus actividades, así como temas de intereses para los internautas.

### 5. Elaborar un listado de preguntas frecuentes.

- Días y horario de atención.

- Guía para creación de cuenta y registro.
  - Pasos para desbloquear cuenta y recuperar contraseña.
  - Breve descripción de los servicios que brinda la OMIL.
  - Personas de contacto, dirección y teléfono.
6. Habilitar un chat en vivo en la *web* para diferentes consultas cortas.

El soporte técnico asignado a la OMIL habilitará un chat en vivo en una sección de la página *web*, que será administrada por el *Social Media Manager* para consultas cortas y ser un apoyo para los usuarios que visiten la *web*.

#### **6.5.1.3. Responsables**

- Coordinador de la *OMIL*: brindar requisitos mínimos con los que debe cumplir la página *web* y las redes sociales.
- Técnico de Soporte Técnico: crear y diseñar la página *web* y apertura de las cuentas en las principales redes.
- Social Media Manager: crear la estrategia planteada por la *OMIL* y ejecutarla para generar presencia en las distintas redes sociales y mantener una comunidad activa en todas las cuentas creadas y resolver las consultas que tengan los usuarios.

#### 6.5.1.4. Presupuesto

Cuadro 15. *Presupuesto de la inversión inicial para la contratación del colaborador #3 encargado de redes*

Descripción	Cantidad	Costo
Escritorio de oficina	1	€149,990
Silla de oficina	1	€49,990
Computadora de escritorio	1	€379,990
Impresora	1	€79,990
Salario	1	€404,836
Cargas Sociales	1	€46,687
<b>TOTAL</b>	<b>6</b>	<b>€1 111,483</b>

Fuente: elaboración propia.

Cuadro 16. *Presupuesto, a partir del mes 2 para la contratación del colaborador #3 encargado de redes*

Descripción	Cantidad	Costo
Salario	1	€404,836
Cargas Sociales	1	€46,687
<b>TOTAL</b>	<b>2</b>	<b>€451,523</b>

Fuente: elaboración propia.

#### 6.5.2. Llevar a cabo un Plan de Prospección para la Captación de Nuevos Clientes Empresariales

Debido a que en la actualidad la Oficina Municipal de Intermediación Laboral no cuenta con una estrategia definida para la captación de nuevos clientes empresariales, se considera un plan de prospección para este fin. De momento solo se hacen llamadas a empresas de las cuales se conoce para que haya un acercamiento, sin embargo, en la mayoría de las ocasiones, son las compañías las que dan el primer paso.

##### 6.5.2.1. Objetivo

- Ampliar la cartera de empresas que colaboren con la Oficina Municipal de

Intermediación Laboral de Desamparados y que se contemple como la primera opción para que cubran sus necesidades de talento humano.

#### **6.5.2.2. Responsabilidades**

##### **1. Plan de Prospección para la captación de nuevos clientes empresariales.**

El objetivo de este plan es ampliar la cartera de empresas que colaboren con la OMIL, como primera opción para cubrir sus necesidades de talento humano. El colaborador que se encargue de llevar a cabo la búsqueda de nuevas compañías y las visitas a las instituciones no debe limitarse a la zona de Desamparados, sino que también deberá visitar los cantones cercanos y a toda la Gran Área Metropolitana.

- Diseñar el perfil del cliente empresarial modelo.
- Localización de los prospectos.
- Contacto de los prospectos empresariales.

##### **2. Contacto y visita a las empresas para ofrecimiento de servicios.**

Después de diseñar el plan de prospección para captar nuevos clientes empresariales, debe concretarse el contacto directo con las potenciales nuevas empresas y programar visitas para difundir las diversas actividades que brinda la OMIL. Estas actividades benefician no solo a los ciudadanos en su búsqueda de empleo, sino también a las instituciones en su proceso para cubrir sus necesidades de talento humano.

##### **3. Generar alianzas con las empresas para lograr pasantías, talleres y cursos.**

La finalidad de obtener alianzas entre la OMIL con las empresas es buscar un ganar – ganar, ya que mediante los servicios que le ofrecerá la OMIL a las compañías estas brindarán la oportunidad a los postulantes de participar en pasantías, charlas o cursos en las instituciones. Esto beneficiará a los candidatos, pues obtendrán una experiencia directa con las empresas y estas reforzarán su imagen con su aporte social en la comunidad.

### **6.5.2.3. Responsables**

- Coordinador de la OMIL: llevar a cabo las prospecciones y visitas a empresas.

### **6.5.3. Categorizar a los postulantes de la Oficina Municipal de Intermediación Laboral de Desamparados, según sus perfiles laborales**

La propuesta es clasificar a los postulantes de la Oficina Municipal de Intermediación Laboral en 3 categorías distintas, según su perfil laboral, esto para darle las atenciones necesarias a cada una de estas. Ningún conjunto de servicios se adaptará a las necesidades de cada trabajador que busque empleo por medio de un servicio de intermediación. Algunos necesitarán poca asistencia y otros mucha, no es eficiente ni eficaz en términos de colocación que un servicio preste exactamente los mismos servicios a cada cliente (postulante o empleador). Esto se debe a que ningún sistema tiene recursos ilimitados, los mejores resultados se obtienen al concentrar mayor cantidad de los recursos en los que necesitan el mayor número de servicios.

### **6.5.3.1. Objetivo**

- Categorizar a los postulantes, según su perfil laboral para la definición de los servicios que se brindará a cada uno y con esto se mejoren los índices de colocación de los postulantes.

### **6.5.3.2. Funciones y Responsabilidades**

1. Definición de las Pautas de Categorización de postulantes de la OMIL.

#### **Categoría #1 Listo para Empleo.**

Tiene las aptitudes y los antecedentes laborales recientes necesarios para encontrar un nuevo trabajo con relativa facilidad. Este podría ser un profesional en una ocupación con demanda o calificado. Si las aptitudes del trabajador están en demanda en el mercado, se le puede brindar un servicio de preparación del currículum y orientación en la búsqueda de empleo para conseguirle un nuevo cargo. Este postulante sería un candidato para el autoservicio, es decir, podría dejarse por su cuenta para que navegue por la base de datos de empleo del sistema y la biblioteca especializada y pida asistencia solamente cuando sea necesario. Es importante no desatender los servicios para esta categoría de trabajador, ya que la investigación señaló que la asistencia en la búsqueda de empleo es uno de los servicios más eficaces que puede prestar un sistema de intermediación laboral, particularmente sobre la base del costo por cliente.

#### **Categoría #2 Formación Parcial.**

Constituida por personas expuestas a un mayor riesgo de desempleo o subempleo a largo plazo, sin servicios mejor adaptados a su caso particular. Ese podría ser el caso de un bachiller (persona graduada de la escuela secundaria) que necesita concentrarse en la búsqueda de empleo en un campo en que no ha trabajado antes, pero que permite trasladar sus aptitudes o adquirir otras con un poco de adiestramiento en el empleo. También podrían ser profesionales o estudiantes de una carrera profesional sin experiencia laboral, señalados como sobrecalificados por los empleadores.

En esta categoría, la totalidad o parte de los siguientes servicios puede ser lo que se necesita para ayudar al cliente a encontrar un nuevo empleo. Entre esto la intervención de un asesor en la búsqueda de empleo, el envío a programas de capacitación a corto plazo, la elaboración de un plan de búsqueda de empleo que incluya identificación de una amplia gama de cargos en la base de datos sobre vacantes y la solicitud directa a los empleadores, el uso de un banco telefónico y el seguimiento de casos.

### **Categoría #3 Vulnerabilidad Laboral.**

Aquella que exige una gama mucho más amplia de servicios para prepararlo para el empleo. Esta categoría podría incluir a los trabajadores de edad avanzada que no cuenten con las aptitudes adecuadas, trabajadores con dificultades sociales que impiden el empleo (por ejemplo, alcoholismo y mala trayectoria de trabajo o poca destreza). Asimismo, padres de familia solteros que necesitan servicios integrados (por ejemplo, que incluyan servicios de guardería) o trabajadores de poblaciones

indígenas o desfavorecidas, con barreras culturales o lingüísticas o personas con poca escolaridad y poca experiencia.

Aunque es más costoso, es mejor que estos trabajadores se aborden en un sistema de manejo de casos individuales. Esto debe hacerse con un asesor que pueda examinar la complejidad de su situación de empleo y ayude a adaptar la combinación apropiada de servicios y seguir el caso de cerca con los muchos elementos de una estrategia de servicios sociales y de empleo.

## 2. Designación de horarios de atención, según la categorización.

Se sugiere asignar días y horarios específicos de atención para cada categoría propuesta. De lunes a viernes la OMIL recibe a una cantidad máxima diaria de habitantes para la atención y el conocimiento de casos, a partir de aquí se debe llevar a cabo el análisis y la clasificación, para que, según su categoría, se establezca una cita posterior para brindarle los servicios requeridos. Lo que se recomienda es que la atención a los nuevos postulantes sea en un horario de 8:00 a. m. hasta las 12:00 m. d.

Asimismo, que posterior a esto se brinden citas programadas a aquellos postulantes que fueron analizados y categorizados, para empezar con las labores de intermediación, por parte de la institución, en un horario de 1:00 p. m. hasta las 5:00 p. m. También se propone atender a los habitantes clasificados en categoría #1 un día semanal para darle seguimiento y a los clasificados en categoría #2 y #3 dos días semanales cada uno, para continuar con la asesoría.

### 3. Categorización de los postulantes de la OMIL.

Antes de empezar a aplicar la categorización en general y los cambios de atención de postulantes, se debe categorizar a los postulantes ya inscritos en la base de datos de la Bolsa de Empleo de la institución. En la actualidad, la OMIL cuenta con un registro de las personas atendidas, la cual necesita revisarse para hacer una categorización correcta de acuerdo con cada perfil de los usuarios registrados. Esto permitirá una atención correcta de los postulantes que necesiten una mayor guía o asesoramiento por parte del funcionario a cargo. A partir de este momento, los nuevos ciudadanos atendidos se registrarán con las nuevas pautas descritas en el punto anterior.

### 4. Contratación de un funcionario encargado de la atención y seguimiento de los postulantes asignados en las categorías 2 y 3.

El asesor designado para este puesto deberá contar con las siguientes características:

- Profesional universitario en Psicología, Recursos Humanos, Trabajo Social o carrera afín.
- Con experiencia en labores asociadas al puesto.
- Vocación de servicio.
- Con capacidad de manejar distintos grupos de personas y perfiles sociales.
- Habilidades comunicativas, de empatía y anuente a escuchar.

Este funcionario se encargará de atender a los postulantes clasificados en las categorías 2 y 3 principalmente, quienes necesitan una guía y seguimiento para lograr un mayor porcentaje de éxito en su búsqueda de empleo. Por lo general, estos perfiles no cuentan con las habilidades que exigen las herramientas digitales con las que se trabajan para este fin.

### 6.5.3.3. Responsables

- Coordinador de la OMIL: definición de las pautas por categoría y categorización de los postulantes adscritos a la bolsa de empleo.
- Asistente de la OMIL: categorización de los postulantes adscritos a la bolsa de empleo y atención de los postulantes clasificados en categoría 1.
- Colaborador 4: atención de los postulantes en categoría 2 y 3.

### 6.5.3.4. Presupuesto

Cuadro 17. *Presupuesto de la inversión inicial para la contratación del colaborador #4 encargado de categorías 2 y 3*

Descripción	Cantidad	Costo
Escritorio de oficina	1	€149,990
Silla de oficina	1	€49,990
Computadora de escritorio	1	€379,990
Impresora	1	€79,990
Teléfono	1	€9,990
Salario	1	€495,931
Cargas Sociales	1	€57,193
<b>TOTAL</b>	<b>6</b>	<b>€1 223,074</b>

Fuente: elaboración propia.

Cuadro 18. Presupuesto, a partir del mes 2 para la contratación del colaborador #4 encargado de categorías 2 y 3

Descripción	Cantidad	Costo
Salario	1	¢495,931
Cargas Sociales	1	¢57,193
<b>TOTAL</b>	<b>2</b>	<b>¢553,124</b>

Fuente: elaboración propia.

#### **6.5.4. Actualizar el diseño de la solicitud de empleo que aplica la Oficina Municipal de Intermediación Laboral de Desamparados, según los lineamientos establecidos en el artículo 404 de la Reforma Procesal Laboral**

La fórmula de la solicitud que completan los interesados en ser parte de la bolsa de empleo de la Oficina Municipal de Intermediación Laboral de Desamparados es la misma desde antes de que la Reforma Procesal Laboral entrara en vigor en julio de 2017. Por lo tanto, se presenta en la propuesta el diseño y actualización de esta para que cumpla lo establecido en la ley, específicamente lo señalado en el artículo 404.

##### **6.5.4.1. Objetivo**

- Verificar que el formulario aplicado en la Oficina Municipal de Intermediación Laboral de Desamparados tenga un diseño propio y que se actualice, según los lineamientos de la ley laboral vigente para que no incurra en ningún acto que se considere discriminatorio.

##### **6.5.4.2. Funciones**

1. Actualización del diseño de la solicitud de empleo, según los lineamientos establecidos en el artículo 404 de la Reforma Procesal Laboral.

Modificar la solicitud de empleo que se aplica en las instalaciones de la OMIL, para que no solicite proporcionar ninguno de los siguientes datos, considerados como discriminatorios en el artículo 404, de la Reforma Procesal Laboral:

- Edad
- Etnia      Ascendencia Nacional.
- Sexo      Origen Social
- Religión      Filiación
- Raza      Discapacidad.
- Orientación Sexual      Afiliación Sindical.
- Estado Civil      Situación Económica
- Opinión Política      Cualquier otra situación Análoga.

#### 6.5.4.3. Responsables

- Coordinador de la OMIL: actualización del diseño de la solicitud de empleo.

#### 6.5.5. Presupuesto total

Cuadro 19. *Presupuesto global de la propuesta para el primer mes*

Organización	Descripción	Costo
Oficina Municipal de Intermediación Laboral de Desamparados	Contratación Colaborador #3	1.111.483

Organización	Descripción	Costo
	Contratación colaborador #4	1.223.074
<b>TOTAL</b>		<b>2.334.557</b>

Fuente: elaboración propia.

Cuadro 20. *Presupuesto global de la propuesta, a partir del segundo mes*

Organización	Descripción	Costo
Oficina Municipal de Intermediación Laboral de Desamparados	Contratación Colaborador #3	451.523
	Contratación colaborador #4	553.124
<b>TOTAL</b>		<b>1.004.647</b>

Fuente: elaboración propia.

- Para efectos de la investigación y cotizar el mobiliario de oficina se visitó la empresa Office Depot Costa Rica.
- Para obtener los salarios mínimos se visitó la siguiente página [http://www.mtss.go.cr/temaslaborales/salarios/Documentos/Salarios/Lista\\_Salarios\\_2019.pdf](http://www.mtss.go.cr/temaslaborales/salarios/Documentos/Salarios/Lista_Salarios_2019.pdf).
- Las cargas sociales se recopilaron de la página <https://www.ccss.sa.cr>.





ACTIVIDAD	FECHA DE INICIO	FECHA FINAL	I TRIMESTRE			II TRIMESTRE			III TRIMESTRE			IV TRIMESTRE		
			MES 1 ABRIL	MES 2 MAYO	MES 3 JUNIO	MES 4 JULIO	MES 5 AGOSTO	MES 6 SEPTIEMBRE	MES 7 OCTUBRE	MES 8 NOVIEMBRE	MES 9 DICIEMBRE	MES 10 ENERO	MES 11 FEBRERO	MES 12 MARZO
Elaborar un listado de preguntas frecuentes para los usuarios.	ene-21	mar-21												
Habilitar un chat en vivo en la <i>web</i> para diferentes consultas cortas.	feb-21	mar-21												
Plan de Prospección para la Captación de Nuevos Clientes Empresariales	sep-20	dic-20												
Contacto y visita a empresas para ofrecimiento de servicios	nov-20	feb-21												
Generar alianzas con las empresas para lograr pasantías, talleres y cursos	ene-21	abr-21												

Fuente: elaboración propia.

## **BIBLIOGRAFÍA**

- Aliadolaboral.com. (2019). ¿Qué es competencia laboral? Recuperado de:  
<http://www.aliadolaboral.com/personas/SE4/BancoConocimiento/P/p-que-es-competencia-laboral-colombia/p-que-es-competencia-laboral-colombia.aspx>
- Alles, M. (2014). Desarrollo del Talento Humano. 4.<sup>a</sup> Ed. Buenos Aires: Granica.
- Alvarado, M. (2013). Diseño de una propuesta para la creación del Observatorio de Empleo Municipal de San Carlos. Tecnológico de Costa Rica, Cartago, Costa Rica.
- Álvarez Venegas, R.; Paredes Hernández, L. y Arteaga Pérez, J. (2015). Guía Metodológica para la Elaboración de Proyectos de Investigación en Posgrado. 1.<sup>a</sup> ed. México: Universidad Internacional.
- Arias, F. (2012). El proyecto de Investigación: Introducción a la Metodología Científica. 6.<sup>a</sup> Ed. Venezuela: Episteme.
- Banco Interamericano de Desarrollo. (2010). Las Municipalidades en Costa Rica. San José, Costa Rica. Recuperado de:  
<https://publications.iadb.org/publications/spanish/document/Las-municipalidades-en-Costa-Rica-Evaluación-del-sistema-tributario-y-la-administración-presupuestaria-y-financiera-de-los-gobiernos-locales-Alternativas-para-su-fortalecimiento.pdf>
- Banco Interamericano de Desarrollo. (2012). ¿Cómo mejorar las oportunidades de inserción laboral de los jóvenes en América Latina? Washington, D. C., Estados Unidos. Recuperado de:  
<http://repositorio.minedu.gob.pe/handle/123456789/3384>
- Barajas Guzmán, G. (2013). Diseño y Análisis de la Versión 2.0 del Portal de Empleo (Tesis Inédita de Licenciatura). Universidad Autónoma de México, Ciudad de México, México.
- Barómetro Laboral. (2019). Estrategia de empleo y producción. Recuperado de:  
<http://barometrolaboralcr.com/documentos/estrategia-de-empleo-y-produccion>

Behar, D. (2014). Metodología de la Investigación. 2.<sup>a</sup> ed. Colombia: Shalom.

Bernal, C. (2015). Metodología de la Investigación. 2.<sup>a</sup> ed. Colombia: Pearson.

Carrasco, S. (2013). Metodología de la Investigación Científica. 5.<sup>a</sup> ed. Perú: San Marcos.

Chiavenato, I. (2015). Administración de Recursos Humanos. 10.<sup>ma</sup> ed. México: McGraw Hill.

Confederación General de Valencia. (s. f.). Historias de las Bolsas de Trabajo. Valencia, España. Recuperado de:  
[https://www.cgtpv.org/IMG/pdf/bolsas\\_20trabajo\\_1\\_.pdf](https://www.cgtpv.org/IMG/pdf/bolsas_20trabajo_1_.pdf)

Cubillo, M. Rivera, A. (2015). Los retos de los IX Gobiernos locales en la sociedad del conocimiento. Universidad de Costa Rica, San José, Costa Rica.

Curriculum-Entrevista-Trabajo. (2019). Búsqueda de empleo: 3 tipos de bolsas de Trabajo - Curriculum-Entrevista-Trabajo. Recuperado de: <http://curriculum-entrevista-trabajo.com/busqueda-de-empleo-3-tipos-de-bolsas-de-trabajo>

Derecho.com. (2019). Bolsa de trabajo. Recuperado de:  
[https://www.derecho.com/c/Bolsa\\_de\\_trabajo](https://www.derecho.com/c/Bolsa_de_trabajo)

El Financiero. (2017). Use la reforma procesal laboral para mejorar su proceso de reclutamiento. Recuperado de: <https://www.elfinancierocr.com/gerencia/use-la-reforma-procesal-laboral-para-mejorar-su-proceso-de-reclutamiento/KCSCDJU6LRDFHGHFNBTBBRUD54/story/>

El Financiero. (2018). Cuatro gráficos que explican la precariedad del mercado laboral en Costa Rica. Recuperado de:  
<https://www.elfinancierocr.com/economia-y-politica/cuatro-graficos-que-explican-la-precariedad-del/VOQIQXF44BB2NFRPJLHWPXCSEU/story/>

Fundación de Estudios Sociológicos. (s. f.). Jóvenes y empleos en España. Nuevas

perspectivas. Madrid, España. Recuperado de:  
[http://www.cuentayrazon.org/revista/pdf/138/Num138\\_011.pdf](http://www.cuentayrazon.org/revista/pdf/138/Num138_011.pdf)

Gómez, S. (2012). Metodología de la Investigación. 1.<sup>a</sup> ed. México: Red Tercer Milenio.

Hernández Sampieri, R.; Fernández Collado, C. y Baptista Lucio, P. (2014). Metodología de la Investigación. 6.<sup>a</sup> ed. México: Mc Graw Hill.

Hurtado, J. (2013). Metodología de la Investigación. 6.<sup>a</sup> ed. Bogotá: Ciea Sypal.

Instituto de Trabajo y Producción. (2017). Las estadísticas públicas sobre el trabajo y el empleo en las economías regionales. Mendoza, Argentina. Recuperado de:  
[http://bdigital.uncu.edu.ar/objetos\\_digitales/10685/pol-albina.pdf](http://bdigital.uncu.edu.ar/objetos_digitales/10685/pol-albina.pdf)

Instituto Nacional de Estadística y Censos. (2019). Encuesta Continua de Empleo al Cuarto Trimestre de 2018. San José, Costa Rica. Recuperado de:  
<http://www.inec.go.cr/multimedia/encuesta-continua-de-empleo-iv-trimestre-2018-situacion-del-mercado-laboral-en-costa-rica>

Jones, G. y George, J. (2014). Administración Contemporánea. 8.<sup>a</sup> ed. México: Mc Graw Hill.

Koontz, H.; Weihrich, H. y Cannice, M. (2016). Administración una Perspectiva Global y Empresarial. 15.<sup>a</sup> ed. México: Mc Graw Hill.

La República. (2017). Retos y consejos para la selección de personal ante la Reforma Procesal Laboral. Recuperado de:  
<https://www.larepublica.net/noticia/retos-y-consejos-para-la-seleccion-de-personal-ante-la-reforma-procesal-laboral>

Maranto, M. y González, M. (2015). Fuentes de Información.

Mercadolaboredu.blogspot.com. (2019). Mercado Laboral Definición. Recuperado de: <http://mercadolaboredu.blogspot.com/2011/07/se-denomina-mercado-de->

trabajo-o.html

Ministerio de Trabajo de Colombia. (2012). Plan Departamental de Empleo de Risaralda. Pereira, Colombia. Recuperado de:  
<http://www.mintrabajo.gov.co/documents/20147/18989457/Plan+de+Empleo+d+e+Risaralda.pdf/ea1097ee-e5a9-9015-6b32-2654c072d09e?download=true>

Ministerio de Trabajo. (2017). Reforma Procesal Laboral. San José, Costa Rica.

Municipalidad de Desamparados. (2019). Bolsa de Empleo. San José, Costa Rica.  
Recuperado de: <https://www.desamparados.go.cr>

Municipalidadquinchao.com. (2019). Resources and Information. Recuperado de:  
<http://www.municipalidadquinchao.com/portal/funciones-municipales.html>

Picado, G. (2017). Glosario Operativo de la Contratación Administrativa. 1.<sup>a</sup>. Edición. Costa Rica. Imprenta Nacional.

Púm Miranda, K. (2018). Competencias Laborales y Evaluación de Desempeño (Tesis Inédita de Licenciatura). Universidad Rafael Landívar, Quetzaltenango, Guatemala.

Revista Peruana de Derecho de la Empresa. (2019). La Intermediación Laboral. Lima, Perú. Recuperado de:  
<http://www.teleley.com/revistaperuana/8portocarrero58.pdf>

Revista Summa. (2018). Pymes, el motor del empleo latinoamericano. Recuperado de: <http://www.revistasumma.com/pymes-el-motor-del-empleo-latinoamericano/>

Robbins, S. y Coulle, M. (2014). Administración. 12.<sup>a</sup> ed. México: Pearson.

Sangacha García, W. (2013). Desarrollo e Implementación de un Sistema de Información para el Programa Bolsa de Empleo para Estudiantes, Egresados y Graduados de la Universidad Central del Ecuador (Tesis Inédita de

Licenciatura). Universidad Central del Ecuador, Quito, Ecuador.

Secretaría de Trabajo y Previsión Social. (2018). La función de la capacitación en las empresas. Guanajuato, México. Recuperado de:  
[http://segob.guanajuato.gob.mx/sil/docs/capacitacion/La\\_funcion\\_de\\_la\\_capacitacion.pdf](http://segob.guanajuato.gob.mx/sil/docs/capacitacion/La_funcion_de_la_capacitacion.pdf)

Suárez Lantarón, B. (2012). Los Servicios de Orientación Profesional y Apoyo a los Estudiantes Universitarios en la Mejora de la Empleabilidad. (Tesis Inédita de Doctorado). Universidad de León, León, México.

Tome, A. (2014). Manual del Procedimiento para la compra y contrataciones de bienes y servicios en la Corporación Municipal de Cane, La Paz. Universidad Nacional Autónoma de Honduras. Tegucigalpa, Honduras.

Universidad Cooperativa de Colombia. (2016). El observatorio, una herramienta para el sector social, cooperativo y solidario en la región de Tolima. Tolima, Colombia. Recuperado de:  
[https://www.researchgate.net/publication/332321989\\_El\\_observatorio\\_una\\_herramienta\\_para\\_el\\_sector\\_social\\_cooperativo\\_y\\_solidario\\_en\\_la\\_region\\_Tolima](https://www.researchgate.net/publication/332321989_El_observatorio_una_herramienta_para_el_sector_social_cooperativo_y_solidario_en_la_region_Tolima)

Universidad Externado de Colombia. (2011). Observatorios del Mercado de Trabajo: ¿Qué son y cómo funcionan? Bogotá, Colombia. Recuperado de:  
[https://www.uexternado.edu.co/wp-content/uploads/2017/01/Que\\_es\\_un\\_observatorio-PARA-DESCARGAR.pdf](https://www.uexternado.edu.co/wp-content/uploads/2017/01/Que_es_un_observatorio-PARA-DESCARGAR.pdf)

## **ANEXOS**



**Facultad de Ciencias Económicas**

**Administración Negocios con Énfasis en Recursos Humanos**

**TESIS**

## **ANEXO 1. CUESTIONARIO**

Instrumento para evaluar la bolsa de empleo que administra la Oficina de Intermediación Laboral de la Municipalidad de Desamparados y sus efectos en las contrataciones durante en 2018. Este cuestionario tiene como objetivo llevar a cabo una investigación a nivel académico para optar por el título de Licenciatura en Administración de Negocios con Énfasis en Recursos Humanos.

### **Estimados colaboradores:**

Reciban un cordial saludo. El presente cuestionario contiene diferentes preguntas relacionadas con la bolsa de empleo, su funcionamiento y sus efectos en las contrataciones realizadas; por lo que agradezco toda colaboración brindada en las funciones de investigación y desarrollo, por medio de este.

Por favor, marcar con una X dentro de la casilla con la opción que tenga más afinidad con su criterio y experiencia, esto en cada una de las preguntas o especifique, según su parecer.

La información suministrada será confidencial y solamente se utilizará para los

efectos de la investigación.

a. Datos generales

1. ¿Cuál es su género?

Masculino

Femenino

Sexo registral

2. ¿Cuál es su edad actual?

20 a 25

26 a 30

31 a 35

36 a 40

41 a 45

46 a 50

51 en adelante

3. ¿Cuál es el cargo que ocupa en la Oficina de Intermediación Laboral de la  
Municipalidad de Desamparados?

Oficinista

- Secretaria/Asistente
- Técnico
- Profesional
- Jefatura
- Otro \_\_\_\_\_

4. ¿Cuánto tiempo tiene de laborar en la Oficina de Intermediación Laboral de la Municipalidad de Desamparados?

- 1 a 6 meses
- 7 a 11 meses
- 1 a 4 años.
- 5 a 8 años
- 9 a 12 años
- 13 años en adelante

**VARIABLE N.º 1: PROCESO DE INTERMEDIACIÓN LABORAL EN  
RELACIÓN CON LA BOLSA DE EMPLEO.**

**Indicador 1: Proceso de Incorporación en la Bolsa de Empleo.**

5. ¿La Oficina Municipal de Intermediación Laboral de Desamparados, utiliza medios de divulgación para dar a conocer esta entidad y los servicios que presta a la comunidad del cantón?

Sí

No ¿Por qué?

---

---

---

Si contestó que sí continúe con la siguiente pregunta, de lo contrario salte a la pregunta #8.

6. ¿Cuál es el medio de difusión que más utiliza la Oficina Municipal de Intermediación Laboral de Desamparados, para dar a conocer los servicios que otorga a los habitantes del cantón?

Página web

Redes Sociales (Facebook, Twitter, IG, etc.)

Periódicos locales

Televisión

Otro. Indique:

---

7. Según su conocimiento, ¿Cuál es el medio por el que más personas dan parte y se aproximan a la Oficina Municipal de Intermediación Laboral de Desamparados, para solicitar alguno de sus servicios?

Página web

Redes Sociales (Facebook, Twitter, IG, etc.)

Periódicos locales

Televisión

Otro. Indique:

---

8. Entre los siguientes rubros, ¿Cuál considera usted que es la principal función que debe desempeñar una entidad de Intermediación Laboral?

Desarrollo y competitividad

Promoción y fortalecimiento de emprendimientos

Formación y capacitación laboral

Intermediación laboral y colocación

Coordinación institucional y fortalecimiento de capacidades territoriales

9. De las funciones mencionadas, ¿Cuál es en la que más concentra sus esfuerzos la Oficina Municipal de Intermediación Laboral de Desamparados? Puede marcar más de una opción.

Desarrollo y competitividad

Promoción y fortalecimiento de emprendimientos

Formación y capacitación laboral

Intermediación laboral y colocación

Coordinación institucional y fortalecimiento de capacidades territoriales

10. ¿Cuál o cuáles de los servicios brindados por la Oficina Municipal de Intermediación Laboral de Desamparados, es el que más solicitan los habitantes del cantón? Puede marcar más de una opción.

Desarrollo y competitividad

Promoción y fortalecimiento de emprendimientos

Formación y capacitación laboral

Intermediación laboral y colocación

Coordinación institucional y fortalecimiento de capacidades territoriales

11. ¿La Oficina Municipal de Intermediación Laboral de Desamparados, presta

asesoría personal para el conocimiento de los servicios que brinda y en el proceso de afiliación a su Bolsa de Empleo?

Sí

No ¿Por qué?

---

---

---

Si contestó que sí continúe con la siguiente pregunta, de lo contrario salte a la pregunta #15.

12. ¿Cuántos días semanales atienden a los postulantes del municipio para proporcionarles asesoría en el proceso de afiliación a la Bolsa de Empleo y otros servicios que brinda la Oficina Municipal de Intermediación Laboral de Desamparados?

1 día a la semana

2 días a la semana

3 días a la semana

4 días a la semana

5 días a la semana

**13. ¿A cuántas personas, aproximadamente, atienden cada día que**

**brindan asesoría en la Oficina Municipal de Intermediación Laboral de Desamparados?**

1-6

7-12

13-18

19-24

25 en adelante

14. ¿Hacen un diagnóstico del perfil de las personas que llegan a la Oficina Municipal de Intermediación Laboral de Desamparados, en busca de la prestación de alguno de sus servicios, para detectar todas las necesidades que tienen?

Sí

No ¿Por qué?

---

---

---

15. ¿La Bolsa de Empleo de la Oficina Municipal de Intermediación Laboral de Desamparados, cuenta con una plataforma virtual para el registro de los postulantes?

Sí

No ¿Por qué?

---

---

---

Si contestó que sí continúe con la siguiente pregunta, de lo contrario salte a la pregunta #17.

16. ¿El postulante tiene acceso a una cuenta personal en la Bolsa de Empleo que puede manejar y utilizar para estar en constante actualización y aplicar a puestos vacantes ofrecidos por los empleadores?

Sí

No ¿Por qué?

---

---

---

17. ¿Cómo se establece el perfil de cada candidato en el proceso de registro a la Bolsa de Empleo de la Oficina Municipal de Intermediación Laboral de Desamparados?

El candidato lo debe llevar elaborado en un documento (Curriculum)

Se realiza de manera conjunta entre el postulante y un colaborador de la OMIL

El postulante llena con sus datos una fórmula preestablecida por la OMIL

Otro

especifique\_\_\_\_\_

18. Una vez que el candidato es registrado en la Bolsa de Empleo, ¿Ustedes prestan ayuda para identificar y aplicar a ofertas de empleo de acuerdo con su perfil laboral?

Sí

No ¿Por qué?

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

19. Como intermediarios, ¿Refieren a los postulantes, de manera directa, a los puestos vacantes ofrecidos por las empresas adscritas a la Oficina Municipal de Intermediación Laboral de Desamparados?

Sí

No ¿Por qué?

\_\_\_\_\_

---

---

20. ¿Le dan seguimiento al proceso de incorporación laboral de los postulantes?

Sí

No ¿Por qué?

---

---

---

Si contestó que sí continúe con la siguiente pregunta, de lo contrario salte a la pregunta #23.

21. ¿El proceso de seguimiento tiene un periodo de conclusión?

Sí

No ¿Por qué?

---

---

---

Si contestó que sí continúe con la siguiente pregunta, de lo contrario salte a la pregunta #23.

22. ¿Cuál es el periodo de conclusión del proceso de seguimiento?

- Menos de 6 meses
- De 6 meses a 1 año
- De 1 año a 1 año y 6 meses
- De 1 año y 6 meses a 2 años
- De 2 años a 2 años y 6 meses
- Más de 2 años y 6 meses

**VARIABLE N.º 2: EMPRESAS ADSCRITAS A LA BOLSA DE EMPLEO DE LA OFICINA MUNICIPAL DE INTERMEDIACIÓN LABORAL DE DESAMPARADOS.**

**Indicador 1: Base de datos de empresas adscritas a la bolsa de empleo.**

23. ¿Promueven campañas para que las empresas conozcan acerca de la Bolsa de Empleo que ofrece la Oficina Municipal de Intermediación Laboral de Desamparados?

- Sí
  - No ¿Por qué?
- 
-

---

24. ¿Cuentan con una base de datos de las empresas con las que trabajan actualmente?

Sí

No

Si contestó que sí continúe con la siguiente pregunta, de lo contrario salte a la pregunta #26.

25. ¿Actualizan la base de datos de las empresas regularmente?

Sí

No ¿Por qué?

---

---

---

26. ¿Hacen prospecciones periódicas dentro y fuera de su localidad para aumentar su cartera de empresas?

Sí

No ¿Por qué?

---

---

---

27. ¿Buscan incrementar constantemente alianzas con empresas de otros cantones?

Sí

No ¿Por qué?

---

---

---

28. ¿Las empresas actuales cuentan con acceso a un portal de usuarios registrados?

Sí

No

---

---

---

29. ¿Se hacen ferias de empleo periódicas con las empresas en coordinación con la Oficina Municipal de Intermediación Laboral de Desamparados?

Sí

No ¿Por qué?

---

---

---

Si contestó que sí continúe con la siguiente pregunta, de lo contrario salte a la pregunta #31.

30. ¿Cuántas veces al año hacen ferias de empleo en conjunto con las empresas adscritas a la Bolsa de Empleo?

1 vez al año

2 veces al año

3 veces al año

4 veces al año

5 veces al año

31. ¿Se coordina algún tipo de convenio con las empresas participantes en la Bolsa de Empleo para brindar cursos, talleres o pasantías?

Sí

No ¿Por qué?

---

---

---

32. ¿Las empresas con vacantes publicadas envían un registro mensual de los postulantes que finalmente son contratados?

Sí

No ¿Por qué?

---

---

---

**VARIABLE N.º 3: CANTIDAD DE CONTRATACIONES QUE HACEN LAS EMPRESAS QUE UTILIZAN LA BOLSA DE EMPLEO DE LA OFICINA MUNICIPAL DE INTERMEDIACIÓN LABORAL DE DESAMPARADOS, EN RELACIÓN CON LAS SOLICITUDES RECIBIDAS.**

**Indicador 1: Índices de solicitudes recibidas.**

33. Según sus estadísticas, ¿Cuál fue el porcentaje de personas desempleadas en el cantón de Desamparados, durante el 2018?

1 %-5 %

6 %-10 %

11 %-15 %

16 %-20 %

21 % en adelante

34. ¿Cuántas solicitudes de empleo aproximadas, recibe mensualmente la Bolsa de Empleo de la Oficina Municipal de Intermediación Laboral de Desamparados?

- 1-50 solicitudes
- 51-150 solicitudes
- 151-250 solicitudes
- 251-350 solicitudes
- 351-450 solicitudes
- 451 solicitudes en adelante

35. ¿Cuántas solicitudes de empleo recibió la Oficina Municipal de Intermediación Laboral de Desamparados, durante el 2018?

- 1-50
- 51-100
- 101-150
- 151-300
- 301-600
- 601-900

901-1200

1201-1500

1501-1800

1801 en adelante

**Indicador 2: Índices de contrataciones.**

36. De la totalidad de solicitudes recibidas en la Bolsa de Empleo, durante el 2018, ¿Cuál fue el porcentaje de contrataciones que logró la Oficina Municipal de Intermediación Laboral de Desamparados?

1 %-10 %

11 %-20 %

21 %-30 %

31 %-40 %

41 % en adelante

37. ¿Cuántas fueron la totalidad de contrataciones realizadas, a través de la Bolsa de Empleo de la Oficina Municipal de Intermediación Laboral de Desamparados, durante el 2018?

1-50 contrataciones

51-150 contrataciones

151-250 contrataciones

251-350 contrataciones

351 contrataciones en adelante

38. ¿Cuántas contrataciones aproximadas, logra mensualmente la Bolsa de Empleo de la Oficina Municipal de Intermediación Laboral de Desamparados?

1-15 contrataciones

16-30 contrataciones

31-45 contrataciones

46-60 contrataciones

61 contrataciones en adelante

**VARIABLE N.º 4: SOLICITUD DE EMPLEO APLICADA POR LA OFICINA MUNICIPAL DE INTERMEDIACIÓN LABORAL DE DESAMPARADOS, SEGÚN LO INDICADO EN LA REFORMA PROCESAL LABORAL.**

**Indicador 1: Reforma Procesal Laboral (Art.404)**

39. ¿El formulario de empleo para postulantes que aplica la Oficina Municipal de Intermediación Laboral de Desamparados es un diseño propio o sigue un lineamiento general que poseen todos los municipios?

Es de diseño propio

Sigue un lineamiento general

40. ¿Tiene conocimiento del artículo 404 de la Reforma Procesal Laboral que entró en vigor, a partir del 25 de julio del 2018, para la aplicación del formulario de empleo que completan los solicitantes?

Sí

No

41. ¿En la solicitud de empleo se incluyen algunos de los siguientes aspectos considerados como discriminación, indicados en el artículo 404 de la Reforma Procesal Laboral vigente en Costa Rica y que se utiliza para la Bolsa de Empleo?

Seleccione los que considere no se están respetando:

Edad

Etnia       Ascendencia Nacional.

Sexo       Origen Social

Religión       Filiación

Raza       Discapacidad.

Orientación Sexual       Afiliación Sindical.

Estado Civil       Situación Económica

Opinión Política    Cualquier otra situación Análoga.

42. ¿Examinan previamente la formulación de las ofertas de empleo que van a difundir las empresas participantes de la Bolsa de Empleo?

Sí.

No ¿Cuáles le gustaría recibir?

---

---

---

43. ¿La Oficina Municipal de Intermediación Laboral de Desamparados tiene un procedimiento interno que regule el proceso de aplicación a la solicitud de empleo?

Sí

No ¿Por qué?

---

---

---

44. ¿La Oficina Municipal de Intermediación Laboral de Desamparados tiene un procedimiento interno que regule el proceso de reclutamiento de los

postulantes?

Sí

No ¿Por qué?

---

---

---

45. ¿Se genera la documentación que respalde cada proceso entre los postulantes y los empleadores en el que figura la Oficina Municipal de Intermediación Laboral de Desamparados?

Sí

No

**¡Muchas gracias por completar el cuestionario!**

## ANEXO 2. . INFORMACIÓN OFICINA MUNICIPAL DE INTERMEDIACIÓN LABORAL DESAMPARADOS



**OMIL** Oficina Municipal de Intermediación Laboral

**1** ¿Que es la OMIL?

Un servicio de intermediación, orientación e inserción laboral en el cantón, que propicia un acercamiento oportuno entre las personas en búsqueda de empleo y de personas empleadoras (as) que requieran talento humano.

**2** ¿Que se ofrece?

Atención gratuita para personas que buscan empleo y para personas empleadoras.

Preseleccionar personas en diferentes especialidades de empleo, como personal operativo, técnico y profesional.

Articulación con centros de formación técnica para mejorar la empleabilidad de las personas oferentes.


Apoyar a las personas emprendedores con programas de capacitación y financiamiento para sus emprendimientos.

**3** Requisitos para empresas

Ser una Empresa o Microempresa debidamente registrada como tal que garantice empleo decente y salarios conforme a la Ley. Completar el formulario de Demanda de puestos de trabajo o ingresarse en [www.buscoempleo.go.cr](http://www.buscoempleo.go.cr) humano.

**Horario de Atención:**  
De Lunes a Viernes:  
Personas Empleadoras de 8:00 a.m. a 4:00 p.m  
Lunes, martes y jueves:  
Personas oferentes, 8:00 a.m.  
(atención con ficha, entrevista,  
ingreso de datos en [www.buscoempleo.go.cr](http://www.buscoempleo.go.cr) )

## ANEXO 3. GUÍA DE ACCESO A PLATAFORMA VIRTUAL



**OMIL**  
Oficina Municipal de  
Intermediación Laboral  
MUNICIPALIDAD DE  
DESAMPARADOS

**OMIL (Oficina Municipal de Intermediación Laboral)**  
**Municipalidad de Desamparados**

**Guía para la consulta de puestos en la plataforma: [www.buscoempleo.go.cr](http://www.buscoempleo.go.cr)**

1. Ingresar a: [www.buscoempleo.go.cr](http://www.buscoempleo.go.cr)
2. Escribir el nombre de usuario y contraseña


Inicie sesión

Usuario


Contraseña


Entrar

3. Hacer clic en el ícono de imprimir currículum
4. Copiar el formato del currículum que aparece y cerrar la ventana emergente




Imprimir currículum

5. Hacer clic en vacantes disponibles
6. Hacer clic en ver puesto  y analice el puesto
7. Si está de acuerdo, haga clic en contactar empresa de texto una nota como la sugerida, pegue su currículum)
8. Hacer clic en enviar




Vacantes disponibles



Contactar empresa

(Escriba en el cuadro



Enviar

**Comuníquese con los contactos indicados en la parte superior de cada puesto (correo electrónico y/o teléfono)**

- \* Llevar un registro de los puestos y empresas a los que aplica, así como los contactos de cada caso.
- \*\* Se recomienda copiar la nota sugerida y el currículum para pegar en los otros puestos de interés.

**NOTA SUGERIDA PARA ENVIAR A LA EMPRESA DE CONTACTO**

*Saludos cordiales*

*Me refiero al puesto que ustedes requieren. Sobre el particular, considero ser la persona idónea para este cargo, al tomar en cuenta que soy una persona de agradable presencia, con excelentes relaciones interpersonales y servicio al cliente. Además de una actitud proactiva y orientada al éxito y al aprendizaje diario.*

*Por lo anterior, mucho les agradeceré tomarme en cuenta en su proceso de selección.*

*Atentamente (ESCRIBA SU NOMBRE y pegue el currículum)*

## ANEXO 4. SERVICIOS Y CONTACTO DE LA OFICINA MUNICIPAL DE INTERMEDIACIÓN LABORAL DE DESAMPARADOS



# OMIL

### OFICINA MUNICIPAL DE INTERMEDIACION LABORAL

La OMIL en la Municipalidad de Desamparados, cumple un servicio de intermediación, orientación e inserción laboral en el cantón, para propiciar un acercamiento oportuno entre las personas en búsqueda de empleo y de empleadores que requieran trabajadores, además que sirva de plataforma para el impulso de políticas de empleo.

El servicio que se brinda es totalmente gratuito, tanto para los empresarios que requieran trabajadores, como para las personas en búsqueda de empleo.

La oficina nace a raíz de la cooperación técnica y la coordinación Institucional ente la Municipalidad de Desamparados y la Dirección Nacional de Empleo, del Ministerio de Trabajo y Seguridad Social.

#### Se busca con lo anterior:

- Mejorar el nivel de ingreso familiar, a través de la incorporación de sus miembros al proceso productivo.
- Mantener excelentes relaciones con los Empleadores(as) a fin de lograr una amplia captación de puestos de trabajo, con los cuales dar respuestas laborales a las personas desempleadas.
- Fortalecer la coordinación con Instituciones públicas y privadas de formación, mediante acuerdos, convenios y una comunicación permanente.
- La recopilación de información sobre recursos humanos, su sistematización y análisis con el propósito de influir sobre la oferta formativa, en función de las necesidades del mercado laboral, de cara a los procesos de modernización y globalización económica.

#### Componentes:

- Preselección de candidatos (as) para ocupar puestos de trabajo ofrecidos por los empleadores(as).
- Acciones de coordinación interinstitucional para detectar mano de obra especializada, o lograr la capacitación y formación de recursos humanos con mejor empleabilidad.
- Ofrecer insumos para la implementación de una política de empleo.

Telefax: 2259-2232

Correo Electrónico: [empleo@desamparados.go.cr](mailto:empleo@desamparados.go.cr)

Fb: Omildesamparados

## ANEXO 5. MUNICIPALIDAD DE DESAMPARADOS

### MUNICIPALIDAD DE DESAMPARADOS Oficina Municipal de Intermediación Laboral

---

**Beneficiarios (as):**

- Personas desempleadas y subempleadas con deseos de formarse y trabajar.
- Empleadores (as) que requieran trabajadores para cubrir sus puestos de trabajo.

**Horario de Atención:**

De Lunes a Viernes  
8:00 a.m. a 4:00 p.m.  
Tel: 2259-2232 / 2251-2111  
Correo E- [empleo@desamparados.go.cr](mailto:empleo@desamparados.go.cr)

También ahora, se cuenta con la plataforma electrónica [www.buscoempleo.go.cr](http://www.buscoempleo.go.cr), la cual es un medio electrónico de intermediación de empleo, en donde, las personas empleadoras como oferentes pueden inscribirse gratuitamente y vincularse en la consecución de sus objetivos de empleo. Para garantizar la efectividad de dicha plataforma informática, las oficinas de intermediación tienen acceso a la información sobre oferentes y empleadores y se revisan los procesos de vinculación y en aquellos casos de difícil inserción, se elabora un plan de orientación con el oferente para capacitarlo y hacerlo autosuficiente en el proceso de búsqueda de empleo. También se procura la sensibilización en el sector empresarial para la contratación de personas con algún tipo de discapacidad.

Se cuenta con una base de datos de oferentes registrados(as) de las diferentes ocupaciones y profesiones, a disposición de las personas empleadoras.

Al solicitar el servicio, solo deberá informar sobre las características del puesto o puestos de trabajo, las calidades de la empresa, ya sea vía telefónica, fax o correo electrónico, por visita a la oficina o bien por visita a la empresa.

Cualquier información adicional, favor comunicarse con:

**José R. Zamora Pérez**  
Coordinador  
[jzamora@desamparados.go.cr](mailto:jzamora@desamparados.go.cr)

**Marisol Solarte**  
Asistente  
[msolarte@desamparados.go.cr](mailto:msolarte@desamparados.go.cr)



**Municipalidad De Desamparados**  
**Oficina Municipal de Intermediación**  
**Laboral**

Registro de Contactos Empresariales

SECTOR: <input type="checkbox"/> SERVICIOS <input type="checkbox"/> COMERCIO <input type="checkbox"/> INDUSTRIA	
<b>Empresa:</b>	Nombre Comercial:
<b>Dirección:</b>	
<b><u>Encargado (a) RRHH</u></b>	<b><u>Otra persona de contacto en RRHH</u></b>
Nombre:	Nombre:
Teléfono:	Teléfono:
Correo Electrónico:	Correo Electrónico: